# RAPPORT ANNUEL

sur la distribution de produits et services financiers

BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Ce rapport a été produit par la Direction des relations publiques de l'Autorité des marchés financiers qui remplace, depuis le 1er février 2004, le Bureau des services financiers.

Ce rapport peut être consulté sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse suivante : www.lautorite.qc.ca

**Conception graphique**

Triomphe marketing et communication

**Impression**

Imprimerie SIEL

Rapport annuel 2003

ISBN 2-550-42515-4

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec 2004

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada 2004

Tirage : 750 copies

Québec, juin 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'organisme responsable de l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* pour la période du 1er janvier 2003 au 31 janvier 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Finances,

Yves Séguin

106-01279/

Monsieur Yves Séguin
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel sur la distribution de produits et services financiers.

Ce rapport couvre l'année d'activité régulière qui s'étend du 1er janvier au 31 décembre 2003. Toutefois, dans le contexte de la mise sur pied de l'Autorité des marchés financiers, le 1er février dernier, l'exercice financier du Bureau des services financiers a été prolongé jusqu'au 31 janvier 2004. Les états financiers vérifiés couvriront donc une période de 13 mois, soit du 1er janvier 2003 au 31 janvier 2004.

Je vous prie d'agréer, monsieur le Ministre, l'expression de ma plus haute considération.

Jean St-Gelais

Jean St-Gelais
Président-directeur général
Autorité des marchés financiers

# TABLE DES MATIÈRES

La mission de l'organisme d'encadrement ..... 8

La gouvernance ..... 9

Les comités en place en 2003 ..... 11

L'encadrement de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 1998-2003 ..... 13

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

1. Le portrait de la distribution de produits et services financiers au Québec ..... 16

    1.1 Le droit de pratique : la certification et l'inscription ..... 17

    1.2 L'entrée dans la carrière de représentant ..... 20

2. Les mécanismes d'encadrement et de surveillance de l'industrie ..... 26

    2.1 La réglementation ..... 26

    2.2 Les inspections et les enquêtes ..... 28

    2.3 Les décisions du Bureau à l'égard des représentants et des inscrits ..... 34

    2.4 La distribution sans représentant ..... 38

3. Le Centre de renseignements et de référence ..... 39

4. Le rayonnement de l'organisme ..... 41

    4.1 La participation aux regroupements pancanadiens du secteur financier ..... 41

    4.2 Les communications ..... 42

LES ÉTATS FINANCIERS

    Au 31 janvier 2004 ..... 43

    Au 31 décembre 2003 ..... 54

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION – DÉCEMBRE 2003



### Première rangée

Nancy Chamberland, directrice de la certification et de l'inscription

Nathalie G. Drouin, avocate, service des affaires juridiques

Nadine St-Jean, secrétaire adjointe - Opérations

Josée Casaubon, directrice des communications

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la préqualification

### Deuxième rangée

Maryse Pineault, secrétaire adjointe - Contrôle qualité

Sophie Garon, directrice du Centre de renseignements et de référence

### Troisième rangée

Claude Prévost, directeur général

Miguel Caron, directeur de l'informatique

Marie-France Tanguay, directrice de la conformité et des services administratifs

Philippe Lebel, directeur des affaires juridiques par intérim

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Isabelle Dery, directrice adjointe par intérim, Contrôle qualité

Louise Champoux-Paillé, présidente

Tout au long de son mandat, le Bureau des services financiers a vu à l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ses règlements, et ce, pour une clientèle diversifiée, composée de plus de 39 000 représentants et plus de 6 600 entreprises inscrites. Au total, les représentants et les cabinets se sont partagé près de 82 000 droits de pratique dans l'une ou l'autre des disciplines définies par la Loi : assurance de personnes, assurance de dommages, assurance collective de personnes, expertise en règlement de sinistres, courtage en épargne collective, courtage en contrats d'investissement, courtage en plans de bourses d'études et planification financière. Le Bureau a aussi vu à l'encadrement de la distribution de produits d'assurance qui s'effectue sans représentant. Il a agi également à titre de centre de renseignements et de référence.

## LE TRANSFERT DES EXPERTISES VERS L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Tout en maintenant le cap sur des objectifs élevés de service à la clientèle, les membres de l'équipe et de la gouvernance ont consacré près de 9 000 heures de travail aux travaux d'une vingtaine de groupes de travail afin d'épauler le Bureau de transition dans la mise en place de l'Autorité des marchés financiers. Ils ont accepté de revoir l'ensemble de leurs façons de faire, sans craindre le changement, témoignant ainsi d'un esprit d'entrepreneurship, d'une capacité d'adaptation et d'un sens de l'innovation hors pair.

Dans un tel contexte, une approche de concertation et de partenariat a été privilégiée en établissant des processus permanents de consultation avec tous les intervenants du secteur de la distribution de produits et services financiers, qu'ils aient été consommateurs ou acteurs de cette industrie.

### La loi sur la distribution de produits et services financiers

La loi sur la distribution de produits et services financiers a été sanctionnée le 20 juin 1998, à la suite de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché.

L'introduction de cette nouvelle loi dans le paysage financier visait les objectifs suivants :

- renforcer la protection du consommateur et de l'investisseur tout en leur permettant un accès aux produits et services financiers au meilleur coût possible ;
- optimiser le décloisonnement des régimes de distribution de produits et services financiers ;
- réduire les coûts inhérents à l'encadrement et à la réglementation de la distribution de produits et services financiers ;
- simplifier et uniformiser l'encadrement des intermédiaires de marché ;
- affirmer et [illegible] exercer la compétence du Québec dans la distribution de produits et services financiers.

Le Bureau des services financiers transfert donc à l'Autorité une équipe compétente qui a su relever tous les défis liés à l'implantation et à l'essor d'un organisme multidisciplinaire. Riches d'une expertise diversifiée, les employés du Bureau ont construit les structures nécessaires à l'application de la Loi. L'Autorité bénéficie donc des outils et des structures nécessaires afin de veiller à la protection du public dans le cadre de la distribution de produits et services financiers :

- 72 pouvoirs réglementaires prévus par la Loi, 14 règlements et 17 directives et moratoires adoptés ;
- un service de l'inspection des enquêtes visant le contrôle des activités des inscrits notamment par le programme de conformité pour les inspections sur place et à distance ;
- la mise en place d'un processus de sanction des assujettis ;
- un encadrement de la distribution sans représentant (9 avis, analyse des guides de distribution) ;
- un centre de renseignements, et un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends ;
- une structure opérationnelle pour la gestion de l'accès à la carrière (formation minimale, examens, stage) ;
- une structure opérationnelle pour la gestion de la délivrance et du renouvellement des certificats de représentants et d'inscription pour les cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes, composée d'une équipe de contrôle qualité et de plusieurs équipes polyvalentes, dédiées aux inscrits ;
- un système informatique pour toutes les opérations administratives multidisciplinaires de formation, de préqualification, de certification et d'inscription selon la réglementation applicable, incluant entre autres les liens entre les sites de Québec et Montréal et les liens avec la CSF et la ChAD ;
- un registre à jour de plus de 39 000 représentants et 6 600 entreprises inscrites ;
- la participation aux regroupements pancanadiens de l'encadrement du secteur financier.

# L'ENCADREMENT DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS, 1998-2003

Créé par la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le Bureau des services financiers a commencé ses activités à l'automne 1998.

Au 1er octobre 1999, le Bureau a remplacé le Conseil des assurances de personnes et le Conseil des assurances de dommages. Il assuma également une partie de la mission de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ) à l'égard des représentants et des cabinets qui exerçaient en époque collective, en contrats d'investissement ou en plans de bourses d'études, notamment pour la délivrance des droits d'exercice. Il remplaça aussi l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) dans l'encadrement de l'ensemble des cabinets multidisciplinaires et des planificateurs financiers.

Au cours des cinq dernières années, l'équipe en place a relevé un défi de taille, celui de voir à l'implantation et au fonctionnement d'un système d'encadrement multidisciplinaire efficient et de qualité. En effet, l'élaboration de la réglementation découlant de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la mise sur pied de la structure administrative ainsi que le transfert, à l'intérieur d'un seul registre, des droits de pratique de tous les types de clientèle visés par la Loi, furent une entreprise d'envergure. De plus, dans le cadre de sa mission de protection du public, le Bureau des services financiers a eu aussi à établir des mécanismes de protection du public et à déployer un Centre de renseignements et de référence à l'usage des consommateurs, des représentants et des entreprises inscrites au Bureau.

Intégré au sein de l'Autorité des marchés financiers au 1er février 2004, le Bureau des services financiers a mis fin à ses activités au terme d'une période de cinq ans. Il termine ses livres, après avoir atteint l'équilibre budgétaire deux ans avant la date prévue. De plus, le Bureau, à l'aide d'une gamme d'indicateurs de performance, a pu contrôler la fluidité de ses opérations et la qualité du service à la clientèle, deux variables qui se sont améliorées de 500 % au cours des cinq dernières années. Une autre performance remarquable qui s'est reflétée dans tous ses secteurs d'activité.

## COMITÉ SUR LES RÉGIMES DE DISTRIBUTION – GROUPE DE TRAVAIL SUR LA NOTION D'OFFRE

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

Danielle Surprenant, A.V.A., pl. fin., directrice Rentes et placements, Agence G. Gadoua inc., à titre individuel

**Permanence**
Claudine Chaloux, notaire, coordonnatrice du Service de l'inspection et des enquêtes

Lise Nadeau, avocate, présente jusqu'en avril 2003

## COMITÉ AD HOC SUR L'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Président du comité : Martin Rochon, A.V.C., pl. fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

**Permanence**
Nancy Chamberland, notaire, directrice de la certification et de l'inscription

## COMITÉ AD HOC SUR LES DIVULGATIONS

Présidente : Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, administratrice du Bureau, présente jusqu'au 12 septembre 2003

Martin Rochon, A.V.C., pl. fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

**Permanence**
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

## TABLE DE CONCERTATION AVEC LES COLLÈGES

**Représentants des collèges**
François Allard, directeur des études, Direction des études, Collège Montmorency

André Gingras, directeur de la formation continue, Collège de Sainte-Foy

Flavius Pelletier, directeur, Cégep @ distance

**Représentant du ministère de l'Éducation**
Ghislaine Plamondon, responsable du secteur Administration, commerce et informatique, Direction des programmes, ministère de l'Éducation

**Représentants de l'industrie**
Pierre Michaud, 1er vice-président à l'indemnisation, Groupe Desjardins, Assurances générales

Marc Pontbriand, représentant des compagnies d'assurances directes et à courtiers (CAD, BAC)

Joan-Renée Bernard, représentante des petits cabinets et présidente du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

Lucie Prenevau, expert en sinistre, Crawford Experts Canada inc., représentante de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec inc. (AESIQ)

## LES COMITÉS EN PLACE EN 2003

### COMITÉ DE VÉRIFICATION

Président du comité : Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau

Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

**Permanence**
Claude Prévost, CA, directeur général

Marie-France Tanguay, CA, directrice de la comptabilité et des services administratifs

### COMITÉ LIAISON AVEC LES CONSOMMATEURS

Présidente du comité : Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau, présente jusqu'au 12 septembre 2003

**Permanence**
Sophie Garon, directrice du Centre de renseignements et de référence

Lise Nadeau, avocate, présente jusqu'en avril 2003

### COMITÉ SUR L'HARMONISATION ENTRE L'ÉPARGNE COLLECTIVE ET LES FONDS DISTINCTS

Présidente du comité : Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste, présidente du Bureau

Sylvie Coulombe, directrice générale Marketing Québec, Services financiers Clarica

Rodrigue Julien, A.V.A., Groupe Nodus inc.

Ann Leduc, M.B.A., chef du service de la réglementation, Bureau du conseiller juridique principal et directeur Législation et réglementation, Commission des valeurs mobilières du Québec

Yves Millette, B.A., LL.L, vice-président principal, Affaires québécoises, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau, présente jusqu'au 12 septembre 2003

Alain Roch, B.A., LL.L., vice-président des affaires juridiques, La Capitale Assurances MFQ inc.

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., directrice Rentes et placements, Agence G. Gadoua inc.

Pierre Trépanier, directeur général Québec, Fonds d'investissement Royal

Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Clients et expansion de l'entreprise, Gestion financière Talvest, administratrice du Bureau

**Permanence**
Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la préqualification

### COMITÉ SUR LES RÉGIMES DE DISTRIBUTION – ACCÈS À L'ASSURANCE

Présidente du comité : Nathalie Saint-Pierre, administratrice du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et Affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

**Permanence**
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

## REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE

**Planification financière**
Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A.

**Assurance de personnes**
Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et affaires électroniques, Desjardins Sécurité financière

**Assurance de dommages**
Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada

**Institutions de dépôts**
Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec

**Organismes de placement collectif**
Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Clients et Expansion de l'entreprise, Gestion financière Talvest

## TROIS REPRÉSENTANTS DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Renée Piette, CA, directrice Conformité, Gestion du patrimoine, Banque Nationale du Canada, vice-présidente aux valeurs mobilières de la Chambre de la sécurité financière

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière

Louise Vlau, A.V.A., Pl. Fin., Services financiers Kingsbury-Vlau, vice-présidente aux assurances de la Chambre de la sécurité financière

## DEUX REPRÉSENTANTS DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

François Renaud, B.Sc., F.P.A.A., expert en sinistre, vice-président indemnisation, AXA Assurances, vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages

Conformément à la Loi sur l'information concernant la rémunération des dirigeants de certaines personnes morales (L.R.Q., chapitre I-8.01), voici la rémunération pour l'année 2003 des trois dirigeants du Bureau des services financiers.

Madame Louise Champoux-Paillé, présidente
Rémunération annuelle : 133 603 $

Monsieur Claude Prévost, directeur général
Rémunération annuelle : 119 945 $

Madame Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle
Rémunération annuelle : 93 870 $

## LA GOUVERNANCE



**De gauche à droite :**
Louise Vau, Charles Pelletier, Renée Petitte,
François Rengeault, Paul-André Simard, Joanne Vézina, Yves Michaud, Louise Champoux-Paillé, Martin Rochon, Mathalie Saint-Pierre, Yvon Lamontagne, Réjean Ross, Yves Morency

**Absentes de la photo :**
Constance Lemieux, Madeleine Plamondon

Le Bureau des services financiers était l'organisme d'encadrement de la distribution de produits et services financiers.

Pendant la période couverte par ce rapport, le Bureau des services financiers était dirigé par un conseil d'administration formé de quinze membres. Dix d'entre eux étaient nommés par le ministre des Finances du gouvernement du Québec, dont le président et le vice-président.

Parmi les dix membres nommés, cinq avaient été choisis pour représenter le public et cinq autres provenaient respectivement du milieu de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages, des institutions de dépôts ou des organismes de placement collectif.

Les cinq derniers membres représentaient les Chambres, soit trois pour la Chambre de la sécurité financière et deux pour la Chambre de l'assurance de dommages.

### REPRÉSENTANTS DU PUBLIC

Présidente
Louise Champoux-Paillé, M.B.A., économiste

Vice-présidente
Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ)

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, présente jusqu'au 12 septembre 2003

Mathalie Saint-Pierre

## LA MISSION DE L'ORGANISME D'ENCADREMENT

Mise sur pied le 1er février 2004, l'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier du Québec. L'Autorité reproupe la Commission des valeurs mobilières du Québec, le Bureau des services financiers, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec, le Fonds d'indemnisation des services financiers et l'Inspecteur général des institutions financières.

Le Bureau des services financiers était l'organisme d'encadrement de la distribution de produits et services financiers pendant la période couverte par ce rapport. Organisme non gouvernemental, financé par l'industrie, il avait pour mission la protection du public dans le cadre de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Le Bureau des services financiers veillait donc à l'application des dispositions de cette Loi et de ses règlements auxquelles étaient assujettis :

- les titulaires de certificat (représentants) et les inscrits (représentants autonomes, cabinets et sociétés autonomes) ; et
- les assureurs et les distributeurs, dans le cadre de la distribution sans représentant ;

pour les disciplines de :

- l'assurance de personnes,
- l'assurance collective de personnes,
- l'assurance de dommages,
- l'expertise en règlement de sinistres,
- la planification financière,
- le courtage en épargne collective,
- le courtage en contrats d'investissement,
- le courtage en plans de bourses d'études.

### PRINCIPALES FONCTIONS DE CET ORGANISME

- Élaborer une large part de la réglementation
- Délivrer le droit de pratique aux divers types de clientèle visés par la Loi.
- Inspecter et sanctionner les activités des inscrits.
- Régir la distribution sans représentant.
- Agir à titre de Centre de renseignements et de référence.

# 1. LE PORTRAIT DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS AU QUÉBEC

## LE REGISTRE DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS ET DES ENTREPRISES INSCRITES AU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Le registre multidisciplinaire des représentants certifiés et des entreprises inscrites au Bureau des services financiers est maintenant accessible aux internautes. Les consommateurs, tout comme les membres de l'industrie, peuvent vérifier directement sur le site Internet de cet organisme la validité du droit de pratique des personnes assujetties à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. La procédure est simple, rapide, et un complément d'information peut toujours être obtenu auprès des agents du Centre de renseignements de l'Autorité des marchés financiers.

Le maintien des registres, celui des représentants certifiés, des entreprises inscrites et celui sur la distribution sans représentant constitue un secteur crucial des activités du Bureau. Beaucoup d'énergie y est consacrée afin d'assurer l'application de mécanismes efficaces de protection du public. Le tableau suivant décrit les clientèles et le volume des activités ainsi que les applications des registres auprès du public, des partenaires ou du Bureau.

### Clientèles et volume d'activités

**La distribution avec représentant**

> Les représentants certifiés

Au 31 décembre 2003, 39 008 représentants (individus certifiés) se partagent 61 303 droits de pratique délivrés dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière de certification, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes :

- Délivrance initiale de certificats : 4 507
- Renouvellements de certificat complétés : 27 632
- Ajouts de discipline : 1 388
- Remises en vigueur : 1 889
- Retraits et rattachements aux cabinets : plus de 11 500

> Les entreprises inscrites

Au 31 décembre 2003, 6 631 entreprises dont 3 090 cabinets, 30 sociétés autonomes et 3 511 représentants autonomes se partagent 11 308 inscriptions dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière d'inscription, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes :

- Nouvelles inscriptions : 585
- Maintiens de l'inscription complétés : 4 713
- Fusions de cabinets : 28

**La distribution sans représentant**

- 266 guides de distribution reçus depuis 1999 dont 170 sont actifs;
- 30 assureurs;
- 7 types de distributeurs :

  concessionnaires d'automobiles, agences de voyage, commerçants, institutions financières (caisses, banques, compagnies d'assurance), fédérations sportives, associations, sociétés de financement.

### Applications

**Le grand public et l'industrie :**
- Vérification des droits de pratique

**Le Bureau :**
- Constitution et mise à jour des registres
- Perception des droits et cotisations
- Juridiction de l'inspection
- Pratique illégale

**Les Chambres :**
- Redistribution des cotisations
- Formation continue obligatoire
- Juridiction de la surveillance (attestations pour les syndics, le cosyndic et les comités de discipline)
- Processus électoral

**Le Fonds d'indemnisation des services financiers :**
- Redistribution des cotisations
- Juridiction pour l'indemnisation

**L'Institut québécois de planification financière :**
- Formation continue obligatoire

**Les ordres professionnels :**
- Registres des planificateurs financiers

- Le public
- L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF)
- Le ministre des Finances pour les Avis en vertu de l'article 428 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

# 1.1 LE DROIT DE PRATIQUE : LA CERTIFICATION ET L'INSCRIPTION

## LE PORTRAIT DÉTAILLÉ DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS PAR DISCIPLINE ET CATÉGORIE DE DISCIPLINE, AU 31 DÉCEMBRE 2003

| Disciplines et catégories de discipline | | Nombre de représentants[1] |
|---|---|---|
| Assurance de personnes | | 11 681 |
| Assurance contre les accidents ou la maladie | | 417 |
| Total Assurance de personnes : 12 098 | | |
| Assurance collective de personnes | | 4 549 |
| Régimes d'assurance collective | | 1 019 |
| Régimes de rentes collectives | | 133 |
| Total Assurance collective de personnes : 5 701 | | |
| Planification financière | | 3 763 |
| Courtage en épargne collective | | 20 955 |
| Courtage en contrats d'investissement | | 64 |
| Courtage en plans de bourses d'études | | 954 |
| Assurance de dommages | agent | 1 829 |
| | courtier | 4 227 |
| Assurance de dommages des particuliers | agent | 1 630 |
| | courtier | 1 169 |
| Assurance de dommages des entreprises | agent | 20 |
| | courtier | 197 |
| Total Assurance de dommages : 9 072 | | |
| Expertise en règlement de sinistres | | 489 |
| Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers | | 53 |
| Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises | | 6 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur | | 1 562 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers | | 208 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises | | 15 |
| Total Expertise en règlement de sinistres : 2 333 | | |

1. Un représentant peut cumuler plusieurs disciplines. Il peut donc être comptabilisé plus d'une fois.

## LE PORTRAIT DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS ET DES ENTREPRISES INSCRITES, PAR DISCIPLINE, AUTORISÉS PAR LE BUREAU, AU 31 DÉCEMBRE 2003

| | Certifiés | | Inscrits | |
|---|---|---|---|---|
| | Nombre de représentants[1] | Nombre de cabinets[1] | Nombre de sociétés autonomes[1] | Nombre de représentants autonomes[1] |
| **Disciplines[1]** | | | | |
| Assurance de personnes | 12 098 | 2 345 | 19 | 3 329 |
| Assurance collective de personnes | 5 701 | 1 615 | 11 | 1 574 |
| Assurance de dommages | 9 072 | 1 055 | 17 | 189 |
| Expertise en règlement de sinistres | 2 333 | 215 | 2 | 20 |
| Planification financière | 3 763 | 548 | 2 | 439 |
| Courtage en épargne collective | 20 955 | 97 | s.o. | s.o. |
| Courtage en contrats d'investissement | 64 | 12 | s.o. | s.o. |
| Courtage en plans de bourses d'études | 954 | 17 | s.o. | s.o. |

1. Dans ce tableau, les disciplines incluent les catégories.
2. Un représentant, un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome peuvent cumuler plusieurs disciplines. Dans ce cas, ils sont comptabilisés plus d'une fois.

## LES MENTIONS SPÉCIALES AU CERTIFICAT DE REPRÉSENTANT

| | Nombre de représentants |
|---|---|
| Restreint à l'assurance vie | 139 |
| Restreint aux produits d'assurance collective contre les accidents ou la maladie | – |
| Courtage spécial | 12 |
| Courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière | 125 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel le représentant est rattaché | 80 |
| Placement de parts permanentes et de parts privilégiées | 6 007 |

## LE NOMBRE D'INSCRITS AU BUREAU AU 31 DÉCEMBRE 2003

| Inscrits | Nombre |
|---|---|
| Cabinets | 3 090 |
| Sociétés autonomes | 30 |
| Représentants autonomes | 3 511 |
| **Total** | 6 631 |

## LE NOMBRE DE CABINETS OU SOCIÉTÉS AUTONOMES PAR RAPPORT AU TOTAL DES REPRÉSENTANTS QUI LEUR SONT RATTACHÉS AU 31 DÉCEMBRE 2003

| Nombre de représentants | Nombre de cabinets ou de sociétés autonomes |
|---|---|
| 1 représentant ou propriétaire unique | 1 599 |
| 2 à 10 | 1 230 |
| 11 à 50 | 204 |
| 51 à 100 | 31 |
| 101 à 500 | 40 |
| 501 et plus | 16 |

## LA REQUALIFICATION EN ASSURANCE COLLECTIVE – 31 AOÛT 2002 AU 30 JUIN 2003

| Catégories de discipline de l'assurance collective de personnes | Nombre de démarches de requalification réussies, traitées par le Bureau pour les représentants qui ont renouvelé leur certificat | | | Représentants requalifiés[1] | Total des représentants qui pouvaient se requalifier | Pourcentage de représentants requalifiés |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Option 1 | Option 2 | Option 3 | | | |
| Régimes d'assurance collective | 2 719 | 211 | 3 487 | 6 212 | 10 290 | 60,37 % |
| Régimes de rentes collectives | 1 638 | 139 | 3 598 | 5 269 | 10 292 | 50,81 % |

1. Un représentant peut se requalifier selon plusieurs options.

## LE PORTRAIT DE LA MULTIDISCIPLINARITÉ AU 31 DÉCEMBRE 2003

| Nombre de disciplines | Pourcentage de représentants |
|---|---|
| Une discipline seulement | 72,33 % |
| Deux disciplines et plus | 27,63 % |

## LE POURCENTAGE DE REPRÉSENTANTS PAR RAPPORT AU NOMBRE DE DISCIPLINES DÉTENUES AU 31 DÉCEMBRE 2003

| Nombre de disciplines | Pourcentage de représentants |
|---|---|
| Une discipline | 72,33 % |
| Deux disciplines | 17,13 % |
| Trois disciplines | 7,99 % |
| Quatre disciplines | 2,38 % |
| Cinq disciplines | 0,13 % |

**LA RÉPARTITION DES REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS POUR CHAQUE CHAMBRE AU 31 DÉCEMBRE 2003**

| | Clientèle totale[1] | Clientèle partagée |
|---|---|---|
| Chambre de l'assurance de dommages | 11 486 | 1 120 |
| Chambre de la sécurité financière | 28 642 | |
| Total des représentants certifiés par le Bureau | 39 008 | |

1. La clientèle totale inclut la clientèle exclusive de chaque Chambre ainsi que la clientèle partagée entre les deux Chambres.

## 1.2 L'ENTRÉE DANS LA CARRIÈRE DE REPRÉSENTANT

Les exigences d'entrée dans la carrière comprennent les étapes suivantes: la formation minimale, les examens, le stage et, finalement, la demande de certificat. Selon la discipline ou la catégorie de discipline choisie, les exigences de formation minimale, d'examens et de stage varient et des exemptions peuvent s'appliquer en fonction du profil d'un postulant.

En marge de ce cheminement, les disciplines des valeurs mobilières font exception puisque la qualification individuelle réside dans la réussite d'un programme de formation reconnu par la réglementation de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ). Cependant, le Bureau procède à la vérification de cette exigence lors de la certification. De même, pour la discipline de la planification financière, le Bureau vérifie la détention du diplôme décerné par l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

### 1.2.1 LA FORMATION MINIMALE

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (Règlement n°1) identifie les exigences de formation minimale à satisfaire pour chaque discipline ou catégorie de discipline.

Il existe également trois façons pour les postulants de faire valoir un équivalent à la formation minimale:

- la reconnaissance d'expérience;
- l'attestation du niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales;
- l'attestation d'emploi.

#### MODIFICATIONS DES EXIGENCES DE FORMATION MINIMALE EN ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES, EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

Depuis le 1er novembre 2003, les exigences de formation minimale ont été modifiées par le Règlement n° 1 pour les disciplines de l'assurance collective de personnes, de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres.

**Assurance collective de personnes**

Un postulant qui désire exercer des activités dans l'assurance collective de personnes doit:

a. être titulaire d'un diplôme d'études collégiales ou d'un niveau d'études équivalent; **ou**

b. être titulaire de l'attestation d'études collégiales en assurance collective de personnes reconnue dans une entente intervenue à cette fin entre le Bureau et un établissement de l'ordre d'enseignement collégial; **ou**

c. être titulaire d'un certificat de niveau universitaire en assurance de personnes reconnu dans une entente intervenue entre le Bureau et une université; **et**

d. avoir réussi les cours correspondant aux compétences énumérées au Règlement n° 1, reconnus dans une entente intervenue à cette fin entre le Bureau et un organisme.

**Assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres**

En avril 2003, les membres de la Table sectorielle en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres présentaient au Bureau leurs suggestions pour

remédier à la pénurie de main-d'œuvre qui sévit dans cette industrie. Cette Table regroupait des représentants du ministère de l'Éducation (MEQ), des collèges, de l'industrie, de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et de l'Association des formateurs (ADF).

Le conseil d'administration du Bureau a pris connaissance de ces suggestions et a créé un comité ad hoc afin d'étudier l'ensemble des suggestions contenues dans le rapport déposé par la Table sectorielle. Après analyse, ce comité a formulé des recommandations au conseil d'administration. Une consultation sur le projet de modification aux exigences de formation minimale pour les deux disciplines concernées s'est tenue durant les mois d'août et de septembre 2003.

En tenant compte des commentaires reçus lors de cette consultation, le conseil d'administration a adopté les modifications réglementaires. Par conséquent, depuis le 1er novembre 2003, les exigences de formation minimale pour l'une ou l'autre de ces deux disciplines sont les suivantes :

- être titulaire d'un diplôme d'études post-secondaires comprenant au moins 450 heures de formation ; ou
- le Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT)* ; ou
- jusqu'au 1er novembre 2005, être titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou posséder un niveau d'études équivalent et avoir occupé un emploi à temps plein pendant au moins trois ans.

* Le RAMT permet notamment aux étudiants des programmes spécialisés en assurance de dommages d'effectuer des stages en cours de formation, et ce, après avoir réussi les cours et les examens du Bureau.

## LA RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE

La demande de reconnaissance d'expérience permettait de faire reconnaître par le Bureau l'expérience de travail d'un postulant afin qu'il puisse s'inscrire aux examens. Cette voie d'entrée dans la carrière était transitoire. Elle a pris fin le 30 septembre 2002 pour la discipline de l'assurance de personnes et le 1er novembre pour la discipline de l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

## LE NOMBRE DE DEMANDES DE RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE EN 2003

| | |
|---|---|
| Demandes acceptées | 68 |
| Demandes refusées ou irrecevables | 15 |
| Total | 83 |

## LES DEMANDES DE RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE ANALYSÉES PAR DISCIPLINE CHOISIE

| Disciplines | Acceptées | | Refusées[1] | | Irrecevables[2] | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Assurance de dommages | 46 | (80 %) | 11 | (19 %) | 1 | (1 %) |
| Assurance collective de personnes | 18 | (90 %) | 2 | (10 %) | 0 | (0 %) |
| Expertise en règlement de sinistres | 4 | (80 %) | 1 | (20 %) | 0 | (0 %) |
| Total | 68 | (82 %) | 14 | (17 %) | 1 | (1 %) |

1. Un dossier est refusé si l'expérience du postulant n'est pas jugée pertinente.
2. Un dossier est jugé irrecevable lorsque le postulant ne satisfait pas aux critères exigés pour la reconnaissance d'expérience.

### L'ATTESTATION DU NIVEAU D'ÉTUDES ÉQUIVALANT AU DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES (DEC)

La demande d'attestation du niveau d'études équivalant au DEC permet de faire valoir les années de scolarité d'un postulant afin qu'il reçoive du Bureau une attestation d'équivalence de 13 ans de scolarité. Le postulant peut ainsi s'inscrire aux examens puisqu'il a démontré qu'il possédait un niveau d'études équivalant à la formation exigée pour exercer dans la discipline choisie.

### LE NOMBRE DE DEMANDES D'ATTESTATION DU NIVEAU D'ÉTUDES ÉQUIVALANT AU DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES EN 2003

| | Nombre |
|---|---|
| Demandes acceptées | 847 (87 %) |
| Demandes refusées | 128 (13 %) |
| Total | 975 |

### LES DEMANDES D'ATTESTATION DU NIVEAU D'ÉTUDES ANALYSÉES PAR DISCIPLINE CHOISIE

| Disciplines | Acceptées | Refusées | Total |
|---|---|---|---|
| Assurance de personnes | 594 | 104 | 698 |
| Assurance de dommages | 225 | 18 | 243 |
| Assurance collective de personnes | 10 | 2 | 12 |
| Expertise en règlement de sinistres | 18 | 4 | 22 |

### L'ATTESTATION D'EMPLOI (3 ANS)

Depuis le 1er novembre 2003, un postulant peut obtenir une attestation du Bureau pour la reconnaissance d'un emploi à temps plein afin de pouvoir s'inscrire aux examens du Bureau dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. Cette nouvelle voie d'accès a été introduite en raison de la pénurie de la main-d'œuvre, elle est transitoire et sera réévaluée en 2005.

## 1.2.2 LES EXAMENS

Les examens du Bureau évaluent chacune des compétences qu'il faut maîtriser pour agir à titre de représentant dans une discipline ou une catégorie de discipline. Afin d'accéder au stage, le postulant doit réussir tous les examens prescrits pour la discipline ou la catégorie qu'il a choisie.

### MODIFICATIONS CONCERNANT LES EXAMENS

Le 1er mai 2003 entrait en vigueur une modification aux articles 44 et 45 du Règlement n° 1. La modification réglementaire à l'article 44 réduit de 6 à 3 mois le délai d'attente après un second échec à un même examen tandis que celle de l'article 45 précise qu'après avoir échoué 5 fois à un même examen, le postulant devra dorénavant attendre 3 ans avant de s'inscrire à nouveau à cet examen.

### MISE SUR PIED DE L'INSCRIPTION DES EXAMENS SUR TROIS MOIS

Depuis le 1er novembre 2003, un postulant qui le désire peut échelonner la passation de ses examens sur une période maximale de trois mois, et ce, en ne payant qu'une seule fois les frais d'inscription aux examens. Il peut ainsi, selon ses besoins, grouper ses examens à l'intérieur d'une même journée, d'une même semaine ou encore les échelonner sur une période pouvant aller jusqu'à trois mois.

De plus, le Bureau a augmenté considérablement les services qu'il offre dans ses six autres centres (Drummondville, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda et Sept-Îles). Au lieu d'une fois par mois dans ces régions, des séances d'examens sont offertes à chaque semaine, respectant ainsi le même calendrier et le même horaire qu'à Montréal et à Québec.

## LE NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES AUX EXAMENS EN 2003

| Disciplines et catégories de discipline[1] | Nombre de personnes inscrites aux examens[2] |
|---|---|
| Assurance de personnes | 1 665 |
| Assurance contre les accidents ou la maladie | 301 |
| Total Assurance de personnes : 1 966 | |
| Assurance collective de personnes | 37 |
| Régimes d'assurance collective | 104 |
| Régimes de rentes collectives | 37 |
| Total Assurance collective de personnes : 178 | |
| Assurance de dommages | 99 |
| Assurance de dommages des particuliers | 655 |
| Assurance de dommages des entreprises | 165 |
| Assurance de dommages des particuliers (RAMT[3]) | 96 |
| Total Assurance de dommages : 1 015 | |
| Expertise en règlement de sinistres | 9 |
| Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers | 36 |
| Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises | 9 |
| Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (RAMT[3]) | 28 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur | 14 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers | 66 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises | 14 |
| Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers (RAMT[3]) | 1 |
| Total Expertise en règlement de sinistres : 177 | |
| Requalification en assurance collective de personnes | 68 |
| Requalification en régimes d'assurance collective | 70 |
| Requalification en régimes de rentes collectives | 39 |
| Total Requalification en assurance collective : 177 | |
| Nombre total de personnes inscrites | 3 513 |

1. Aucun examen n'est prescrit par le Bureau pour la planification financière et les disciplines en valeurs mobilières.
2. Nombre de personnes inscrites, peu importe le nombre d'examens passés. Une personne peut s'être inscrite à une ou plusieurs séances d'examens.
3. RAMT – Régime d'apprentissage en milieu de travail

## LE TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS DU BUREAU EN 2003

Le tableau suivant donne le nombre de postulants qui ont passé les examens du Bureau ainsi que le taux de réussite pour chaque compétence évaluée par un examen, et ce, pour l'année 2003. Les taux de réussite aux examens mis à jour mensuellement sont disponibles en tout temps sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (www.lautorite.qc.ca).

| | | Essai 1 | | Essais 2 et 3[1] | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Nombre de postulants | Taux de réussite | Nombre de postulants | Taux de réussite |
| **Assurance de personnes** | | | | | |
| 01-101 | Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de personnes et à l'activité de représentant | 1 656 | 79 % | 307 | 69 % |
| 01-301 | Élaborer un programme d'assurance vie | 1 605 | 83 % | 220 | 69 % |
| 01-302 | Élaborer un programme individuel d'assurance invalidité | 1 603 | 78 % | 295 | 73 % |
| 01-303 | Élaborer un programme individuel de produits financiers | 1 604 | 85 % | 220 | 74 % |
| 01-304 | Élaborer une recommandation de fonds distincts | 1 604 | 86 % | 140 | 71 % |
| 01-102 | Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance contre les accidents ou la maladie et à l'activité de représentant | 301 | 85 % | 27 | 59 % |
| 01-305 | Élaborer un programme d'assurance contre les accidents ou la maladie | 297 | 79 % | 39 | 72 % |
| **Assurance collective de personnes** | | | | | |
| 02-103 | Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance collective de personnes et à l'activité de représentant | 161 | 86 % | 19 | 53 % |
| 02-306 | Élaborer une recommandation d'assurance collective | 117 | 77 % | 30 | 43 % |
| 02-307 | Élaborer une recommandation de rentes collectives | 56 | 91 % | ND | ND |
| 02-396 | Élaborer une recommandation d'assurance collective dans le cadre de la requalification | 138 | 81 % | 17 | 59 % |
| 02-397 | Élaborer une recommandation de rentes collectives dans le cadre de la requalification | 105 | 70 % | 18 | 56 % |
| **Assurance de dommages** | | | | | |
| 03-104 | Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité de représentant | 851 | 79 % | 180 | 68 % |
| 03-121 | Activité de représentant en assurance de dommages | 22 | 77 % | 6 | 67 % |

1. Inclut les essais 2 et 3.

## LE TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS DU BUREAU EN 2003 (SUITE)

| | | Essai 1 | | Essais 2 et 3[1] | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Nombre de postulants | Taux de réussite | Nombre de postulants | Taux de réussite |
| **Assurance de dommages des particuliers** | | | | | |
| 03-401<br>05-401 | Analyser des produits d'assurance habitation | 871 | 77 % | 197 | 70 % |
| 03-402<br>05-402 | Analyser les produits d'assurance automobile (particuliers) | 871 | 83 % | 122 | 71 % |
| 03-601 | Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers | 61 | 75 % | 9 | 89 % |
| **Assurance de dommages des entreprises** | | | | | |
| 03-403<br>05-403 | Analyser les produits d'assurance automobile (entreprises) | 224 | 56 % | 81 | 63 % |
| 03-404<br>05-404 | Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de dommages directs et indirects | 229 | 59 % | 68 | 62 % |
| 03-405<br>05-405 | Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits complémentaires pour les entreprises | 229 | 53 % | 71 | 58 % |
| 03-406<br>05-406 | Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement | 227 | 55 % | 67 | 58 % |
| **Expertise en règlement de sinistres** | | | | | |
| 05-105 | Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité d'expert en sinistre | 108 | 74 % | 38 | 74 % |
| 03-122<br>05-122 | Activité d'expert en sinistre | 39 | 85 % | 10 | 100 % |
| 03-501<br>05-501 | Régler un sinistre en assurance de dommages des particuliers | 141 | 83 % | 24 | 63 % |
| 03-502<br>05-502 | Régler un sinistre en assurance de dommages des entreprises | 30 | 83 % | ND | ND |

1. Inclut les essais 2 et 3.

### UN EXAMEN, ÇA SE PRÉPARE!

Le guide préparatoire aux examens *Un examen, ça se prépare !* a été conçu pour aider les postulants à se préparer en vue des examens du Bureau. Il s'adresse surtout aux postulants qui ne suivent pas de formation dans une maison d'enseignement et qui sont autodidactes. On y trouve des conseils pratiques et des recommandations concernant la préparation avant l'examen, la gestion du stress pendant l'examen et le maintien d'une attitude positive après l'épreuve.

Le guide est disponible en format papier ainsi qu'en version électronique sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers.

## 1.2.3 LE STAGE

Le stage est la troisième étape de l'entrée dans la carrière de représentant. Une fois la formation minimale reconnue et les examens réussis, le postulant doit suivre une période de formation en milieu de travail. Ce stage est d'une durée de 90 jours pour une discipline et de 45 jours pour une catégorie de discipline. Il est exigé pour les disciplines suivantes et leurs catégories : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

### LES ATTESTATIONS DE STAGIAIRE DÉLIVRÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2003

L'attestation de stagiaire est le document officiel qui fixe la durée du stage. Elle autorise un postulant à exercer certaines des activités de représentant en toute légalité, tout au long du stage.

| | Nombre |
|---|---|
| Attestations de stagiaire | 2 484 |
| Attestations de préposé dans le cadre du régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT) | 64 |
| Total | 2 548 |

# 2. LES MÉCANISMES D'ENCADREMENT ET DE SURVEILLANCE DE L'INDUSTRIE

## 2.1 LA RÉGLEMENTATION

Un des principaux mandats confiés au Bureau est de procéder à l'élaboration de la réglementation, de la modifier et de l'ajuster selon les besoins. Outre certaines corrections techniques, les règlements ont été modifiés cette année pour permettre la mise sur pied des projets et des initiatives du Bureau.

### LES PROJETS DE RÈGLEMENT

**Projets de règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1)**

Le Règlement n° 1 a fait l'objet de trois vagues de modifications au cours de l'année 2003.

La première vague de modifications, entrées en vigueur les 1er mai et 1er juillet 2003, a été proposée pour prévoir de nouvelles règles concernant la formation minimale en assurance collective de personnes et en assurance de dommages, la passation des examens ainsi que de nouvelles exemptions pour obtenir un certificat en assurance de dommages ou en expertise en règlement de sinistres pour les personnes visées à l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

La deuxième vague de modifications a permis de prévoir de nouvelles exigences de formation minimale pour les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. Ces modifications sont entrées en vigueur le 1er novembre 2003.

Enfin, un projet de règlement modifiant le Règlement n° 1 est, depuis le 16 décembre 2003, en consultation publique à l'égard d'une modification à l'article 118.1. Ce projet modifie l'article 118.1 afin d'y prévoir un délai de trois ans, plutôt qu'un délai de un an, avant de retirer le défaut de se conformer aux règles de formation continue obligatoire. Ce projet ne pourra être édicté avant le 1er février 2004, selon l'approbation du gouvernement.

### Projet de règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants (Règlement n° 2) et Projet de règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (Règlement n° 9)

Des modifications relatives aux règles de l'assurance de responsabilité professionnelle sont entrées en vigueur le 1er octobre 2003 à la suite de l'approbation par le gouvernement de deux projets de règlements proposés par le Bureau.

Les modifications proposées avaient pour but d'alléger le fardeau administratif des intervenants visés en favorisant une plus grande accessibilité à l'assurance de responsabilité professionnelle à de meilleurs coûts, tout en maintenant une couverture satisfaisante en regard des objectifs de protection du public.

Le Bureau a entrepris parallèlement des études sur la faisabilité de la création d'un fonds d'assurance de responsabilité professionnelle, et il a d'ailleurs formulé une recommandation favorable à cet effet à l'Autorité.

### Projet de règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants (Règlement n° 2)

À la suite de l'entrée en vigueur de l'article 26 de la Loi, le 1er janvier 2003, ce projet de règlement visait à déterminer ce que constitue un lien d'affaires ainsi que tout autre avantage ou intérêt devant être divulgué au public au sens de l'article 26. On y prescrit également la façon dont les liens d'affaires doivent être divulgués par un représentant en assurance. Ce projet de règlement a fait l'objet d'une consultation par le Bureau en décembre 2002 et janvier 2003. Depuis, des modifications techniques y ont été apportées, mais les orientations demeurent les mêmes. Ce projet a été soumis au gouvernement qui pourra l'approuver avec ou sans modifications.

### Projet de règlement modifiant le Règlement relatif aux avis devant être remis au consommateur (Règlement n° 3)

À la suite de l'entrée en vigueur des articles 17 et 31 de la Loi, le 1er janvier 2003, un projet de règlement a été proposé pour préciser l'application de ces articles, soit la manière dont le représentant divulgue les émoluments qu'il exige ainsi que les renseignements qu'il doit fournir au sujet des assureurs pour lesquels il est autorisé à offrir des produits.

Ce projet de règlement modifie également le nom du Règlement n° 3 qui est maintenant intitulé *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*.

Ces modifications sont entrées en vigueur le 20 mars 2003.

### Les directives

À plusieurs reprises, le Bureau a été sollicité afin de donner son interprétation de différents articles de la Loi.

- Directive concernant l'article 32 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (réf.: Bulletin n° 34 – Sept. 2003, p. 17 et 18)
- Directive sur l'activité exclusive d'un expert en sinistre (réf. : Bulletin n° 31 – Jan. / Fév. 2003, p. 5)
- Avis sur l'entrée en vigueur des articles 17, 26, 28, 31 et 32 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* portant sur les divulgations (réf.: Bulletin n° 31 – Jan. / Fév. 2003, p. 3 et 4)
- Avis du Bureau concernant l'offre de fonds marché à terme : norme canadienne 81-104 (réf. : Bulletin n° 37 – Juil. / Août 2003, p. 7)

### Les avis au gouvernement

En vertu de l'article 428 de la Loi, le Bureau est responsable de fournir sur demande des avis au gouvernement. En effet, les mécanismes des articles 427 et 428 de la Loi permettent au gouvernement, par décret, d'interchanger les régimes d'encadrement avec représentant ou sans représentant à l'égard d'un produit d'assurance pour toute personne (distributeur-assureur) que le décret mentionne. La Loi prévoit que l'on obtienne l'avis du Bureau avant de décréter qu'un produit assujetti à la distribution avec représentant puisse être offert directement par des distributeurs.

Au cours de l'année 2003, le Bureau a émis trois nouveaux avis relatifs à la distribution sans représentant. Ces trois avis portaient sur les produits suivants :

- Régime d'épargne décès de la compagnie d'assurance Fortis Benefits offert par des maisons funéraires;
- Régime d'assurance décès de la compagnie d'assurance Fortis Benefits offert par des maisons funéraires;
- Programme Max Quad offert par la Fédération Québécoise des Clubs Quads.

## 2.2 LES INSPECTIONS ET LES ENQUÊTES

Depuis la création du Service de l'inspection et des enquêtes en 2000, le Bureau n'a cessé d'accroître ses activités de surveillance des pratiques de distribution. De 2002 à 2003, une augmentation globale de presque 11 % des dossiers a été notée tant pour les inspections que pour les enquêtes.

### L'ÉVOLUTION DU VOLUME DES DOSSIERS TRAITÉS DE 2000 À 2003

| | Nombre de dossiers | | | |
|---|---|---|---|---|
| Types d'enquête et d'inspection | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
| Enquêtes concernant des inscrits | 84 | 125 | 178 | 211 |
| Enquêtes en pratique illégale | 94 | 142 | 111 | 179 |
| Enquêtes concernant la distribution sans représentant | 2 | 9 | 28 | 7 |
| Inspections à distance | 0 | 79 | 127 | 140 |
| Inspections sur place | 0 | 67 | 177 | 152 |

### 2.2.1 LES INSPECTIONS

En matière d'inspection, le rôle du Bureau consiste notamment à s'assurer que les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes aient des règles de pratique conformes aux exigences légales et à faire des recommandations pour corriger les lacunes constatées lors des inspections.

Pour ce faire, le Service de l'inspection et des enquêtes effectue des visites d'inspection de routine. Celles-ci se font dans un esprit de coopération puisque les inspecteurs collaborent avec les inscrits à la recherche de solutions visant à corriger les déficiences constatées. L'objectif est d'inspecter les inscrits ayant leur place d'affaires dans les différentes régions du Québec, et ce, proportionnellement à leur représentativité.

Le service procède aux inspections de routine de deux façons :

- l'inspection de routine sur place (directement à l'établissement d'affaires des inscrits);
- l'inspection de routine à distance (à l'aide d'un guide d'auto-évaluation).

À la suite d'une inspection faite directement à l'établissement, l'inspecteur remet sur place ou dans les jours qui suivent un rapport dans lequel sont notées les lacunes observées. L'inscrit est alors invité à signer une lettre dans laquelle il reconnaît avoir pris connaissance du rapport d'inspection et s'engage à corriger les lacunes qui y sont mentionnées. Dans l'éventualité où les lacunes sont importantes et de nature à compromettre la protection des consommateurs, le dossier est alors transmis au comité décisionnel des inscrits qui prendra les sanctions qui s'imposent.

Dans le cadre d'une inspection à distance, l'inscrit dispose d'un délai de trente jours pour remplir le guide d'auto-évaluation. Le coordonnateur du Service de l'inspection et des enquêtes analyse les guides d'auto-évaluation, dans les dix jours de leur réception. Lorsque des corrections s'imposent, le coordonnateur adresse une lettre à l'inscrit afin de lui souligner les changements à apporter. Lors d'une prochaine inspection, ces points feront l'objet d'une vérification particulière.

## LE NOMBRE DE DOSSIERS SELON LE TYPE D'INSPECTIONS

| Types d'inspection de routine | Dossiers toujours sous inspection au 31 décembre 2002 | Dossiers reçus en 2003 | Dossiers traités en 2003 |
|---|---|---|---|
| Sur place | 10 | 152 | 162 |
| À distance | 1 | 140 | 141 |
| Totaux | 11 | 292 | 303 |

## LES PRINCIPAUX POINTS VÉRIFIÉS LORS DES INSPECTIONS EN 2003

| | |
|---|---|
| Dispositions communes à toutes les disciplines | • Supervision des représentants<br>• Publicité, représentations ou sollicitations de la clientèle (cartes professionnelles, papeterie, bannière, etc.)<br>• Registre des commissions<br>• Mécanisme de règlement des différends et traitement des plaintes<br>• Conservation et destruction des dossiers clients, des livres et des registres<br>• Assurance de responsabilité professionnelle<br>• Protection des renseignements personnels<br>• Tenue des dossiers clients |
| Assurance de personnes | • Analyse des besoins financiers<br>• Procédure de remplacement de polices<br>• Tenue des dossiers clients |
| Assurance collective de personnes | • Conservation des appels d'offre ou soumissions dans les dossiers clients<br>• Tenue des dossiers clients |
| Planification financière | • Rédaction d'un mandat écrit<br>• Rapport écrit de la planification effectuée<br>• Tenue des dossiers clients |
| Courtage en épargne collective | • Approbation et vérification de l'ouverture des comptes clients<br>• Vérification de la convenance des transactions / Application de la règle « Connaître son client »<br>• Registre des ordres (achat-rachat-transfert) et des instructions<br>• Relevés de compte et avis d'exécution<br>• Effet de levier comme stratégie d'investissement<br>• Compte en fidéicommis<br>• Procuration à pouvoirs limités<br>• Tenue des dossiers clients |

## LES PRINCIPAUX POINTS VÉRIFIÉS LORS DES INSPECTIONS EN 2003 (SUITE)

| | |
|---|---|
| Assurance de dommages | • Compte séparé et registre relatif à ce compte |
| | • Courtage spécial |
| | • Tenue des dossiers clients |
| Expertise en règlement de sinistres | • Mandat pour le cabinet d'experts en sinistre qui offre ses services à des sinistrés |
| | • Tenue des dossiers clients |

## LES PRINCIPALES LACUNES OBSERVÉES LORS DES INSPECTIONS EN 2003

- Défaut de consigner par écrit l'analyse des besoins financiers dans les dossiers clients.
- Défaut de respecter la procédure prescrite par le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (Règlement n° 2) lors du remplacement d'un contrat d'assurance de personnes.
- Défaut de réviser le profil d'investisseur périodiquement.
- Cartes professionnelles non conformes.

## 2.2.2 LES ENQUÊTES

### LE NOMBRE DE DOSSIERS D'ENQUÊTES EN 2003

| | Dossiers toujours sous enquête au 31 décembre 2002 | Dossiers reçus en 2003 | Dossiers traités en 2003 |
|---|---|---|---|
| Concernant les inscrits | 75 | 211 | 286 |
| Pratique illégale | 30 | 179 | 209 |
| Distribution sans représentant | 9 | 7 | 16 |
| Total | 114 | 397 | 511 |

En matière d'enquête, le rôle du Bureau consiste à traiter les dossiers de plaintes concernant les inscrits, la pratique illégale ou encore concernant la distribution sans représentant. En fonction de la plainte reçue, il cherche à établir s'il y a eu manquement à la Loi.

Dans le cadre de la distribution sans représentant, le Bureau s'est aussi vu confié par la Loi, une fonction de règlement des différends qui lui permet d'examiner les plaintes de nature civile et de les transmettre au distributeur et à l'assureur concernés. Les sept demandes d'enquête reçues concernant la distribution sans représentant se répartissent en trois plaintes de nature pénale et quatre plaintes de nature civile.

Lorsque les faits obtenus en cours d'enquête démontrent qu'une personne a contrevenu à la Loi ou à l'un de ses règlements, le Service de l'inspection et des enquêtes peut transmettre une mise en demeure au contrevenant, l'enjoignant de corriger ses pratiques pour l'avenir. Dans une situation plus grave où un consommateur a été lésé, le dossier est remis à la Direction des affaires juridiques pour que les procédures appropriées soient intentées.

Concernant la pratique illégale et la distribution sans représentant, dix des dossiers transmis par le Service de l'inspection et des enquêtes ont fait l'objet d'autorisation de poursuites par le conseil d'administration au cours de l'année 2003. Ces dix dossiers ont donné lieu à des poursuites contre cinq individus ou compagnies.

De ces cinq poursuites, une seule a été réglée avant le 31 décembre 2003.

Nombre de chefs d'accusations : 22

- Montant total d'amendes : 22 500 $

De plus, neuf autres dossiers transmis en 2002 ont été réglés en 2003.

- Nombre de chefs d'accusations : 33
- Montant total d'amendes : 35 000 $

## LE PORTRAIT DÉTAILLÉ DES DOSSIERS D'ENQUÊTES TRAITÉS EN 2003

| | | Total des dossiers | En cours | Irrecevable | Pas matière à enquête[1] | Insuffisance de preuve | Non fondée | Rappel des obligations | Mise en demeure | Demande d'opinion juridique | Transfert au procureur / Comité des inscrits | Transfert au procureur / Poursuite pénale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Les inscrits** | | | | | | | | | | | | |
| Fautes alléguées | Défaut d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec les clients | 37 | 28 | 1 | 3 | 2 | 3 | | | | | |
| | Défaut d'agir avec soin et compétence | 45 | 22 | 5 | 7 | 3 | 5 | 2 | 1 | | | |
| | Défaut de superviser adéquatement ses représentants, employés ou dirigeants | 107 | 69 | 2 | 6 | 1 | 8 | 11 | 5 | | 5 | |
| | Inscrit en faillite | 7 | 7 | | | | | | | | | s.o. |
| | Pratiques non conformes aux exigences légales[2] | 65 | 29 | 2 | 4 | 1 | 16 | 8 | 3 | 1 | 1 | |
| | Publicité non conforme aux exigences légales | 20 | 4 | | 1 | | 3 | 6 | 6 | | | |
| | Représentant qui n'est pas en règle | 5 | 2 | | | | 1 | 1 | 1 | | | |
| | **Total** | 286 | 161 | 10 | 21 | 7 | 36 | 28 | 16 | 1 | 6 | |
| **La pratique illégale** | | | | | | | | | | | | |
| Fautes alléguées | Début d'un stage sans l'attestation de stagiaire | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| | Exercer des activités non autorisées par son certificat | 12 | 9 | | | | | 2 | 1 | | | |
| | Personne ou entreprise non autorisée par le Bureau à exercer ses activités | 29 | 8 | 2 | 1 | | 11 | 1 | 3 | | | 3 |
| | Utilisation non autorisée d'un titre professionnel | 17 | 3 | | | | 1 | | 13 | | s.o. | |
| | Offrir des produits ou services financiers | 141 | 65 | 5 | 11 | 2 | 15 | 12 | 22 | 4 | | 5 |
| | Solliciter des clients | 4 | 2 | | | | | | | 1 | | 1 |
| | Hors-Québec | 5 | 4 | | | | 1 | | | | | |
| | **Total** | 209 | 91 | 7 | 12 | 2 | 28 | 15 | 39 | 4 | 10 | |

1. Ne relève pas de la juridiction du Bureau.
2. Lorsqu'il appert que les faits allégués concernent spécifiquement les agissements d'un représentant autonome, ou de l'unique représentant et dirigeant responsable d'un cabinet, le Bureau laisse les Chambres débuter l'enquête.
3. À titre d'exemples :
   - protection des renseignements personnels ;
   - représentations auprès de la clientèle ;
   - incitatifs de vente ;
   - partage de commissions avec un non-inscrit.

## LE PORTRAIT DÉTAILLÉ DES DOSSIERS D'ENQUÊTES TRAITÉS EN 2003 (SUITE)

| | | Total des dossiers | En cours | Irrecevable[1] | Pas matière à enquête[2] | Insuffisance de preuve | Non fondée | Rappel des obligations | Mise en demeure | Demande d'opinion juridique | Transfert au procureur / Comité des inscrits | Transfert au procureur / Poursuite pénale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Assurance de dommages | | | | | | | | | | | | |
| Fautes alléguées | Défaut de conseiller adéquatement son client | 8 | 4 | 2 | | | 1 | 1 | | | | |
| | Défaut de divulguer sa rémunération au client alors qu'elle excède 30 % du coût du produit | 2 | | | | | | | | 2 | | |
| | Défaut d'expliquer les exclusions du contrat | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| | Inciter le client à conclure un contrat d'assurance | 1 | | | 1 | | | | | | S.O. | |
| | Refus de l'assureur de verser au client des prestations d'assurance-invalidité | 4 | | 2 | | | 1 | 1 | | | | |
| | Total | 16 | 5 | 4 | 1 | | 2 | 2 | | 2 | | |

1. Ne relève pas de la juridiction du Bureau.
2. Lorsqu'il appert que les faits allégués concernent spécifiquement les agissements d'un représentant autonome, ou de l'unique représentant et dirigeant responsable d'un cabinet, le Bureau laisse les Chambres débuter l'enquête.

## LE SERVICE DE L'INSPECTION ET DES ENQUÊTES INFORME L'INDUSTRIE

### Règles applicables – Experts en sinistre

Rappel sur les règles applicables en matière d'expertise en règlement de sinistres aux assureurs et aux fournisseurs dont les services peuvent être requis lors d'un sinistre (ex. entrepreneur en construction, nettoyeur après sinistre, etc.), et ce, afin de contrer la pratique illégale dans ce domaine.

### Obligation d'analyser les besoins financiers des clients

Rappel à tous les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes inscrits dans la discipline de l'assurance de personnes afin de leur mentionner leur obligation concernant l'analyse des besoins financiers de leurs clients, avant de souscrire une proposition d'assurance.

### Cabinets de courtage en épargne collective

Une lettre a été adressée à tous les cabinets de courtage en épargne collective signalant que l'Association canadienne des marchés des capitaux sollicite leurs commentaires sur les « normes et meilleures pratiques » qu'elle a élaborées, afin d'en évaluer les répercussions sur leurs activités courantes. L'un des principaux objectifs poursuivis par cet organisme est de promouvoir des stratégies de traitement direct pour améliorer l'efficacité du marché des valeurs mobilières, de minimiser les risques, de réduire les coûts de traitement des opérations ainsi que d'améliorer le service à la clientèle.

**Élaboration d'un modèle de procuration pour aider le consommateur**

Afin de répondre à une demande des cabinets de courtage en épargne collective et d'accroître la protection du consommateur, le Service de l'inspection et des enquêtes a élaboré, de concert avec l'Institut des fonds d'investissement du Canada, un modèle de procuration à pouvoirs limités pour les cabinets qui reçoivent des instructions verbales de leurs clients. Ce formulaire répond aux exigences du Bureau et est rédigé dans un langage plus accessible pour le consommateur. Ce dernier est donc mieux outillé pour comprendre la portée de l'autorisation qu'il accorde à son cabinet et à son représentant.

## 2.3 LES DÉCISIONS DU BUREAU À L'ÉGARD DES REPRÉSENTANTS ET DES INSCRITS

À l'aide d'un ensemble de contrôles et de sanctions, le Bureau peut intervenir rapidement lorsqu'il considère que la protection du public est compromise, avant la délivrance de droits de pratique et, dans certains cas, même en cours d'exercice. Ces pouvoirs sont prévus dans la Loi et, selon le cas, les fonctions qui en découlent sont dévolues au conseil d'administration du Bureau ou encore à un comité décisionnel formé par trois de ses administrateurs.

Aux articles 218 et 219 de la Loi, un pouvoir est prévu afin de révoquer un certificat de représentant, de le suspendre, de refuser de le délivrer, ou l'assortir de conditions ou de restrictions lorsque le titulaire d'un certificat a fait faillite, a été déclaré coupable d'un acte criminel ou d'une autre infraction ayant un lien avec l'activité de représentant, ou a déjà vu son droit de pratique suspendu ou révoqué. De plus, l'article 220 de la Loi permet au Bureau de refuser de délivrer un certificat s'il est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans l'une ou l'autre des disciplines ou s'il se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.

Afin de statuer avec diligence sur l'application de ces pouvoirs, le Bureau a constitué un comité décisionnel des représentants, en vertu de l'article 221 de la Loi. Ce comité décisionnel tient également un rôle de recommandation auprès du conseil d'administration concernant l'application des articles 78 et 79 de la Loi. Ces articles permettent au Bureau de refuser une inscription lorsque celui qui la demande, ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants, ne présente pas, de l'avis du Bureau, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues, ou encore lorsqu'il a déjà vu son inscription radiée. Dans ce dernier cas, le Bureau a la possibilité d'assortir l'inscription de conditions ou de restrictions.

Aussi, le conseil d'administration du Bureau peut former un comité décisionnel des inscrits, en vertu de l'article 116 de la Loi, pour sanctionner, s'il y a lieu, les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes qui ne respectent pas les obligations prévues à la Loi et aux règlements, ou lorsque la protection du public l'exige.

### 2.3.1 LE COMITÉ DÉCISIONNEL DES REPRÉSENTANTS

Président du comité : Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du président, AXA Canada, administrateur du Bureau ;

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau ;

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président Invessa services financiers et président du conseil Invessa régimes collectifs, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau ;

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau ;

Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., Services financiers Kingsbury-Viau, vice-présidente aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, administratrice du Bureau.

### Permanence du Bureau

Tout au long de l'année 2003, les personnes-ressources suivantes se sont relayées à titre d'analyste ou d'avocat afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations du comité :

Isabelle Bédard, analyste
Josée Cadotte, analyste
Marie-Christine Dorval, avocate
Isabelle Pelletier, avocate
Isabelle Trottier, avocate

### La nature et le nombre des dossiers

Au cours de l'année 2003, le comité s'est réuni dix fois pour analyser un total de 542 dossiers présentant des situations de faillites, de culpabilité à une infraction ou à un acte de nature criminelle (acte crim.), de situations incompatibles (S.I.) et autres.

| Type de situation | Pourcentage de dossiers[1] |
|---|---|
| Faillite | 51 % |
| Acte criminel | 8 % |
| Autres | 5 % |
| Situations incompatibles | 36 % |
| Articles 78 et 79 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* | 1 % |

1. Environ 53 % des déclarations de culpabilité à une infraction ou à un acte criminel sont des infractions au Code de la sécurité routière.

### La description des décisions rendues par le comité décisionnel des représentants

Parmi les 542 dossiers, 379 représentants ont pu débuter leurs activités sans délai ou les poursuivre grâce aux balises de traitement de dossier établies par le comité décisionnel des représentants.

Les décisions concernant ces dossiers sont entérinées par le comité décisionnel. Ce sont donc 163 dossiers qui lui ont été explicitement présentés. De ce nombre, 54 dossiers (33 %) ont fait l'objet d'une mesure afin de protéger le public.

Rappelons que les décisions rendues par le comité décisionnel des représentants n'ont pas pour objectif de punir un représentant ou un postulant pour des événements personnels présents ou passés. Les travaux du comité sont plutôt menés dans un esprit de prévention et visent à évaluer les risques que les situations mentionnées précédemment peuvent représenter pour le consommateur.

### Les décisions rendues par le comité décisionnel des représentants en 2003

| Décisions rendues | Nombre |
|---|---|
| Acceptations entérinées | 379 |
| Acceptations | 109 |
| Acceptations avec conditions | 39 |
| Refus | 14 |
| Suspension | 1 |
| Total | 542 |

## 2.3.2 LE COMITÉ DÉCISIONNEL DES INSCRITS

Les dossiers soumis au comité décisionnel des inscrits proviennent de la Direction des affaires juridiques. Ainsi, Philippe Lebel, Joël-Christian St-Pierre et Robert Troussier ont agi comme procureurs de la poursuite en 2003. Les faits reprochés aux inscrits sont rapportés principalement par le Service de l'inspection et des enquêtes ou encore par la Direction de la certification et de l'inscription du Bureau.

Selon la nature des infractions, ces dossiers font d'abord l'objet d'une mise en demeure formelle avant d'être acheminés au greffe. Si le défaut persiste, les dossiers sont soumis au conseil d'administration pour la constitution d'un banc du comité décisionnel des inscrits. Beaucoup de dossiers sont réglés avant cette étape. D'ailleurs, le tableau qui suit présente l'ensemble des dossiers traités.

### LES DOSSIERS D'INSCRITS TRANSMIS À LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

| Manquements relatifs aux formalités d'inscription | Nombre |
|---|---|
| Dossiers* en cours au 31 décembre 2002 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 16 |
| Dossiers ouverts en 2003 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 91 |
| Nombre total de dossiers traités en 2003 | 107 |
| Dossiers réglés avant d'être soumis au conseil d'administration | 82 |
| Dossiers soumis au conseil d'administration pour la formation d'un banc du comité décisionnel des inscrits – Dossiers présentés au comité | 24 |
| Dossiers en cours au 31 décembre 2003 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 25 |
| **Défaut de répondre aux demandes du Service de l'inspection et des enquêtes** | **Nombre** |
| Dossiers* en cours au 31 décembre 2002 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 7 |
| Dossiers ouverts en 2003 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 28 |
| Nombre total de dossiers traités en 2003 | 25 |
| Dossiers réglés avant d'être soumis au conseil d'administration | 23 |
| Dossiers soumis au conseil d'administration pour la formation d'un banc du comité décisionnel des inscrits – Dossiers présentés au comité | 1 |
| Dossiers en cours au 31 décembre 2003 à la Direction des affaires juridiques pour le comité décisionnel des inscrits | 3 |

* La notion de dossiers se rapporte à une inscription de cabinet ou de représentant autonome et peut comprendre plusieurs faits reprochés.

Le comité décisionnel des inscrits se réunit lorsque les bancs sont formés, au fur et à mesure que les dossiers sont acheminés au greffe. On désigne par « banc », le comité formé des membres du conseil d'administration qui statuent sur l'application de la Loi à l'égard d'un cas d'espèce. À la suite de la désignation d'un banc, la secrétaire du greffe convoque un inscrit à une séance pour qu'il présente ses observations. Puis, le comité décisionnel statue sur le cas. Il peut radier, suspendre ou assortir de conditions l'inscription du cabinet ou du représentant autonome.

Chaque banc se compose :

- d'un membre nommé pour représenter le public;
- d'un membre provenant des milieux suivants : planification financière, assureurs, institutions de dépôts, organismes de placement collectif;
- d'un membre élu provenant des Chambres.

Le greffe du comité décisionnel des inscrits est sous la responsabilité d'Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle du Bureau.

### Les greffes du comité décisionnel

En 2003, huit bancs du comité décisionnel des inscrits ont été formés par le conseil d'administration et 3 jours et demi de séances ont eu lieu, relativement à dix-neuf dossiers de cabinets et de représentants autonomes inscrits. De ces huit bancs, six sont dits « particuliers », car ils sont chargés de se prononcer sur le dossier spécifique d'un inscrit. Quant aux deux autres bancs, ils sont dits « permanents » parce qu'ils ont le mandat de se prononcer sur des infractions, peu importe les cabinets ou représentants autonomes visés.

Le premier banc permanent concerne tous les types de manquements relatifs aux formalités d'inscription, deux jours de séances ont suffi pour régler quatorze dossiers. L'autre banc permanent concerne les défauts de répondre à une demande du Service de l'inspection et des enquêtes ou du Fonds d'indemnisation des services financiers. Aucune séance n'a été requise en 2003, mais plusieurs dossiers étaient en cours à la fin de l'année.

Parmi les six bancs particuliers qui ont été constitués pour statuer sur des cabinets et des représentants autonomes, trois dossiers ont été complétés en un jour et demi de séance et trois autres sont toujours en attente d'être fixés.

| Types de dossiers | Nombre |
|---|---|
| Dossiers* ouverts au greffe en 2003 | 32 |
| Dossiers complétés (décisions rendues) | 19 |
| Dossiers retirés | 9 |
| Dossiers reportés | 1 |
| Dossiers en cours au greffe le 31 décembre 2003 | 3 |

* La notion de dossiers se rapporte à une inscription de cabinet ou de représentant autonome et peut comprendre plusieurs faits reprochés.

## 2.4 LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

### L'analyse des guides de distribution

Au début de 2003, le Bureau avait 62 guides de distribution à évaluer pour lesquels le dossier était complet. Puisque certains assureurs ont complété leurs dossiers au cours de l'année, le nombre de guides évalués par le Bureau s'élève à 76. Par ailleurs, le Bureau a reçu 47 nouveaux guides de distribution pour fins d'analyse et d'approbation. En définitive, ce sont 59 guides qui ont fait l'objet d'au moins une première analyse et 38 guides qui ont été approuvés cette année.

Soulignons que 14 guides complets et 4 guides incomplets reçus au cours de l'année 2002 demeurent toujours en attente d'une première analyse, tout comme les 26 guides complets et 18 guides incomplets reçus au cours de l'année 2003.

Il est à noter que l'approbation d'un guide ne découle pas automatiquement de sa première analyse. En effet, à la suite de la première analyse d'un guide, les assureurs peuvent recevoir une série de corrections à effectuer. Une fois les corrections faites, ils retournent le guide au Bureau pour une seconde analyse. Ce même processus se poursuit jusqu'à l'approbation du guide. Les assureurs disposent d'un délai de 120 jours, pouvant être prolongé, pour effectuer les corrections demandées, obtenir l'approbation du Bureau et mettre en place leur guide dans leur réseau de distribution.

Le processus d'analyse d'un guide implique donc à la fois le Bureau et l'assureur puisque les délais relatifs à son approbation dépendent, d'une part, de la rapidité avec laquelle l'assureur retourne les corrections demandées et, d'autre part, du temps de révision de ces corrections par le Bureau.

De plus, le Bureau a développé en 2003 une nouvelle base de données pour les guides de distribution. Plusieurs heures ont été consacrées à la vérification des données disponibles ainsi qu'à la mise à jour des dossiers. Les principaux objectifs visés par l'établissement de ce nouvel outil informatique visent à assurer un meilleur suivi de l'état des guides de distribution et de répertorier les distributeurs chargés d'offrir les produits d'assurance qui s'y rapportent. La réalisation de ce deuxième objectif est toujours en cours actuellement.

Enfin, le Bureau a procédé à la traduction du *Manuel de rédaction d'un guide de distribution* créé à l'intention des assureurs. Cet outil a été conçu en 2002 pour les aider à élaborer des guides de distribution conformes à leurs obligations découlant de la Loi et du *Règlement sur la distribution sans représentant*, dans un langage clair et simple. La version anglaise du manuel devrait être disponible au printemps 2004.

Les 59 guides qui ont fait l'objet d'au moins une première analyse en 2003 sont répartis selon les catégories suivantes :

| Catégorie de produits | Guides analysés | Guides approuvés |
|---|---|---|
| Assurance crédit automobile | 4 | 8 |
| Assurance crédit prêt hypothécaire | 6 | 7 |
| Assurance voyage | 10 | 7 |
| Assurance crédit prêt personnel | 4 | 0 |
| Assurance crédit prêt mixte | 5 | 1 |
| Assurance crédit marge de crédit | 4 | 8 |
| Assurance carte de crédit | 9 | 7 |
| Assurance crédit prêt aux entreprises | 10 | 0 |
| Assurance crédit prêt agricole | 2 | 0 |
| Produits autorisés par décret | 4 | 0 |
| Produits des caisses Desjardins | 1 | 0 |
| Total | 59 | 38 |

## 3. LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS ET DE RÉFÉRENCE

La Loi a confié au Bureau la fonction d'agir à titre de Centre de renseignements et de référence (CRR) dans le domaine de l'assurance. En complémentarité avec ses autres partenaires, ce centre d'appels renseigne le consommateur à propos de ses droits et des recours prévus par la Loi. Plus spécifiquement, il agit comme point central de réception des plaintes et dirige le public vers les différentes instances compétentes, notamment la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. De plus, il offre à l'industrie un service d'accompagnement pour toute démarche relative à l'encadrement de la distribution de produits et services financiers.

### LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

En ce qui a trait aux demandes de renseignements pour l'année 2003, le CRR a reçu un nombre total de 72 533 demandes:

- 60 060 demandes des gens de l'industrie, comparativement à 57 875 en 2002; et
- 12 473 demandes des consommateurs, comparativement à 11 887 en 2002.

Les demandes de renseignements se font généralement par téléphone, toutefois on dénote une utilisation de plus en plus marquée pour le courrier électronique. En effet, plus de 2 600 courriels ont été traités par nos agents cette année. De plus, ceux-ci ont rencontré directement 1100 visiteurs à Québec et 3 400 à Montréal.

Bien que les demandes de renseignements provenant de l'industrie aient été variées, elles touchent entre autres l'information relative à l'obtention d'un certificat, les voies d'accès à la pratique professionnelle, le renouvellement de certificat et l'application de la loi et ses règlements. Des demandes spécifiques sur l'assurance de responsabilité professionnelle se sont ajoutées cette année.

### LES DEMANDES DES CONSOMMATEURS

Près de 80 % des demandes des consommateurs sont de nature préventive alors que près de 20 % des gens téléphonent au CRR lorsqu'ils sont lésés ou se croient lésés.

Ces demandes portent principalement sur la validation du droit de pratique des représentants, des inscrits et des assureurs, les paramètres relatifs aux contrats ou aux produits, les insatisfactions reliées aux pratiques administratives des inscrits et les règles déontologiques régissant les représentants.

Considérant ces demandes comme des indicateurs importants de l'état de la situation, le conseil d'administration du Bureau reçoit périodiquement un rapport et analyse les tendances qui s'en dégagent afin de prendre les mesures appropriées, s'il y a lieu.

### LES PLAINTES

Le CRR a reçu plus de 800 plaintes qui ont été analysées puis acheminées aux instances compétentes. Près de la moitié de ces plaintes faisaient référence à des manquements déontologiques et ont été transmises au syndic ou au cosyndic de la Chambre de la sécurité financière ou de la Chambre de l'assurance de dommages. Quant aux autres plaintes, elles concernaient des inscrits, des personnes non-détentrices d'un certificat, des compagnies d'assurance ou d'autres institutions financières.

Il est à noter que l'application des nouvelles dispositions relatives au mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends a engendré l'ouverture de quelque vingt dossiers qui pourraient éventuellement faire l'objet d'une médiation.

## LA RÉPARTITION DES PLAINTES[1] REÇUES AU CRR VERS LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

| Organismes | Nombre de plaintes en 2003 |
|---|---|
| Bureau des services financiers | 397 |
| Fonds d'indemnisation des services financiers | 24 |
| Syndic de la Chambre de la sécurité financière | 236 |
| Cosyndic de la Chambre de la sécurité financière | 85 |
| Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages | 45 |
| Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ) | 14 |
| Inspecteur général des institutions financières (IGIF) | 11 |
| **Plaintes relatives aux produits**<br>Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) | 1 |
| Bureau d'assurance du Canada (BAC) | 4 |
| **Total des plaintes reçues par le Bureau des services financiers** | **817** |

1. Le traitement des plaintes est spécifique à chaque organisme. Une plainte ne fait pas nécessairement l'objet d'une ouverture de dossier. De plus, chaque organisme mentionné peut recevoir directement des plaintes qui ne sont pas comptabilisées dans ce tableau.
2. 248 plaintes ont été reçues directement par le Service de l'inspection et des enquêtes du Bureau.

## LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CRR a dirigé les travaux du comité conjoint des organismes d'encadrement sur les orientations relatives au mécanisme de traitement des plaintes. Dès le début de l'année 2003, le comité a débuté ses travaux afin de déterminer les modalités d'application de ce nouveau mécanisme.

Les membres de l'industrie ont été informés des travaux et des orientations retenues par ce comité par le biais de deux communiqués diffusés en mars et en juillet 2003. Le CRR a veillé à mettre en place le nouveau mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends, à former les ressources humaines et à développer les outils de travail nécessaires à sa gestion.

# 4. LE RAYONNEMENT DE L'ORGANISME

## 4.1 LA PARTICIPATION AUX REGROUPEMENTS PANCANADIENS DU SECTEUR FINANCIER

Orchestrée par la secrétaire institutionnelle avec le soutien de la Direction des affaires juridiques, la participation du Bureau aux activités des regroupements pancanadiens a été maintenue en 2003.

Le Bureau a donc participé à différents forums sectoriels regroupant les organismes d'encadrement des autres provinces dans leurs champs de compétence, soit :

- le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- les Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (CISRO); et
- le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), lequel comprend les regroupements des organismes d'encadrement dans les domaines de l'assurance, des valeurs mobilières et des régimes de retraite.

L'objectif de ces regroupements et de ces forums est de favoriser l'harmonisation de l'encadrement entre les juridictions, réclamée par plusieurs intervenants du milieu. Quoique favorables à cette harmonisation, les représentations du Bureau s'inscrivent dans une démarche visant à préserver les compétences du Québec.

Plusieurs dossiers entamés au cours de l'année 2002 ont fait l'objet de suivis cette année tels que :

- Principes de réglementation proposés pour les régimes de capitalisation (Forum conjoint);
- Harmonisation de la réglementation sur les fonds distincts et sur les fonds communs de placement *« Repenser la divulgation au point de vente des renseignements relatifs aux fonds distincts et aux fonds communs de placement »* (norme 81-403 - Forum conjoint);
- Principes et pratiques applicables à la commercialisation de produits et services dans le secteur financier (Forum conjoint);
- Groupe de travail sur les processus de règlement des transactions en valeurs mobilières (ACVM).

Par ailleurs, ce sont les projets d'ententes de réciprocité pour la certification ou l'inscription des personnes, appelés communément **« Régimes de Passeport »**, qui ont davantage retenu l'attention du Bureau en terme d'initiative d'harmonisation pancanadienne en 2003. De part et d'autre, au sein de différentes instances telles le regroupement des Ministres des Finances, les ACVM, le CCRRA ou encore le CISRO, des comités ont été formés pour trouver des solutions aux lourdeurs administratives créées par des modalités spécifiques d'accès au marché financier et, plus précisément, à l'égard de la certification ou de l'inscription dans les différentes provinces canadiennes. Ces projets prennent différentes formes telles que le *« Projet de règlement 31-101 sur les règles relatives au Régime d'inscription canadien et projet d'instruction générale 31-201 »*, la *Base de données nationale d'inscription* (BDNI/NRD), le *« Streamlining and Harmonisation Committee »* et le *« Working group on Agent and Broker licensing issues »*. Le conseil d'administration et la permanence du Bureau ont été sollicités par ces dossiers, notamment la Direction de la certification et de l'inscription et la Direction des affaires juridiques.

Parallèlement, l'adhésion du Québec à la Base de données nationale d'inscription (BDNI/NRD ) a fait l'objet d'une analyse particulière et d'un projet conjoint avec la Commission des valeurs mobilières du Québec (Commission). L'arrimage avec cette base de données dans le contexte spécifique et multidisciplinaire de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* se révèle d'ailleurs plus laborieux pour les disciplines de valeurs mobilières sous l'autorité du Bureau que pour le plein exercice. Ce dossier sera certainement poursuivi sous l'Autorité des marchés financiers, alors que le Bureau et la Commission seront fusionnés.

## 4.2 LES COMMUNICATIONS

### L'INFO-COURRIEL

Au cours de l'année 2003, le nombre d'abonnés au service gratuit Info-courriel passait de 450 à 1 300. L'Info-courriel permet à nos abonnés d'être informés par courrier électronique des nouveautés mises en ligne sur le site. La progression constante du nombre d'abonnements, l'absence de désabonnement et le taux de téléchargement des nouveautés à la suite de l'envoi d'un info-courriel montrent que ce service est grandement apprécié.

### LA RÉVISION DES FORMULAIRES

Une révision complète des formulaires a conduit à la mise en ligne, en octobre, des formulaires améliorés. Ces pièces de communication, toutes disponibles sur le site Internet, sont essentielles dans l'échange de renseignements avec les 39 000 représentants et 6 600 entreprises qui détiennent un droit de pratique autorisé par le Bureau.

### LES RELATIONS DE PRESSE

Les activités de relations de presse ont permis près de 200 échanges avec les médias spécialisés de l'industrie financière et les médias grand public.

### LES PUBLICATIONS DU BUREAU

- **12 numéros du Bulletin officiel du Bureau**

  Cette publication vise à informer l'industrie des principales activités du Bureau en ce qui concerne, entre autres, la réglementation et les directives qui en sont issues. On y trouve également le rôle d'audition et les résumés des décisions des comités de discipline de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages. Dès janvier 2003, le Bulletin devenait une publication gratuite diffusée exclusivement sur le site Internet du Bureau.

- **3 numéros de la publication *Les Nouvelles*, spécialement conçue par la Direction de la formation et de la précertification pour les formateurs et les maisons d'enseignement**

  *Les Nouvelles* présentent les modifications au *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (Règlement n°1) ainsi qu'aux procédures administratives qui en découlent. Ce bulletin semestriel est une référence pour tout ce qui touche les exigences de formation minimale, les examens, le stage et le matériel de référence.

- **Le rapport annuel 2002 du Bureau des services financiers**

## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

À monsieur Jean St-Gelais
Président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers
(Agence nationale d'encadrement du secteur financier)

Nous avons vérifié le bilan du Bureau des services financiers au 31 janvier 2004 et les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice de treize mois terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau des services financiers. Notre responsabilité consiste a exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau des services financiers au 31 janvier 2004 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Raymond Chabot Grant Thornton

Comptables agréés

Québec
Le 25 mars 2004

# ÉTAT DES PRODUITS ET CHARGES

## DE L'EXERCICE DE TREIZE MOIS TERMINÉ LE 31 JANVIER 2004

| | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| **Produits** | | |
| Cotisations | 8 779 502 | 7 115 372 |
| Études de dossiers | 883 590 | 862 446 |
| Ventes de manuels et de formulaires | 682 333 | 686 333 |
| Examens | 794 882 | 658 372 |
| Autres services | 144 909 | 160 419 |
| Honoraires des Chambres | 208 787 | 124 235 |
| Cotisation spéciale FIAP | | 100 451 |
| Frais d'administration FISF | 22 677 | 68 031 |
| Analyse des guides de distribution | 121 818 | 62 090 |
| Redevances - Centre collégial de formation à distance | 12 813 | 5 600 |
| Intérêts | 155 045 | 68 391 |
| | 11 806 356 | 9 911 740 |
| **Charges** | | |
| Salaires | 5 553 480 | 5 109 561 |
| Charges sociales | 1 028 745 | 899 917 |
| Jetons des administrateurs | 26 800 | 30 400 |
| Jetons des membres des comités | 29 640 | 24 500 |
| Charges locatives | 693 742 | 567 306 |
| Coûts des manuels et formulaires vendus | 225 504 | 268 568 |
| Poste et messagerie | 262 618 | 226 734 |
| Frais de formation | 23 424 | 24 155 |
| Services professionnels externes | 639 680 | 167 797 |
| Fournitures de bureau et papeterie | 189 855 | 166 007 |
| Télécommunications | 163 842 | 150 537 |
| Frais de déplacement | 164 850 | 142 221 |
| Examens des candidats | 112 286 | 100 877 |
| Taxes et permis | 91 341 | 84 165 |
| Entretien et réparations | 99 828 | 79 607 |
| Publication et communications | 70 746 | 61 844 |
| Assurances | 76 390 | 49 822 |
| Traduction | 34 711 | 29 675 |
| Créances douteuses | 7 383 | 27 235 |
| Location d'équipements | 23 895 | 21 699 |
| Cotisations professionnelles | 23 152 | 20 233 |
| Publicité | 4 794 | 16 088 |
| Quote-part aux organismes pancanadiens | | 9 908 |

## ÉTAT DES PRODUITS ET CHARGES (SUITE)

**DE L'EXERCICE DE TREIZE MOIS TERMINÉ LE 31 JANVIER 2004**

| | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| Charges administratives au FISF | (62 975) | (159 578) |
| Frais relatifs à la loi | (112 500) | (3 407) |
| Frais bancaires | 78 142 | 66 927 |
| Amortissement des immobilisations | 729 482 | 872 637 |
| Amortissement des frais de premier établissement | 676 522 | 624 482 |
| Perte (gain) sur la cession d'immobilisations | (375) | 282 |
| Perte sur la radiation des frais de premier établissement | 416 320 | |
| Perte sur la radiation d'immobilisations | 422 887 | |
| | 11 714 209 | 9 680 199 |
| **Excédent des produits par rapport aux charges** | 92 147 | 231 541 |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

**DE L'EXERCICE DE TREIZE MOIS TERMINÉ LE 31 JANVIER 2004**

| | Investis en immobilisations | Non affectés | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|---|---|
| | $ | $ | $ | $ |
| Solde au début | 1 201 671 | 363 316 | 1 564 987 | 1 333 446 |
| Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges | (1 151 994) | 1 244 141 | 92 147 | 231 541 |
| Investissements nets en immobilisations | 584 828 | (584 828) | | |
| Solde à la fin | 634 505 | 1 022 629 | 1 657 134 | 1 564 987 |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE DE TREIZE MOIS TERMINÉ LE 31 JANVIER 2004

| | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| *ACTIVITÉS D'EXPLOITATION* | | |
| Excédent des produits par rapport aux charges | 92 147 | 231 541 |
| Éléments hors caisse | | |
| Amortissement des immobilisations | 729 482 | 872 637 |
| Amortissement des frais de premier établissement | 676 522 | 624 482 |
| Perte sur la radiation des frais de premier établissement | 416 320 | |
| Perte sur la radiation d'immobilisations | 422 887 | |
| Perte (gain) sur la cession d'immobilisations | (375) | 282 |
| | 2 336 983 | 1 728 942 |
| Variations d'éléments du fonds de roulement (note 4) | 410 901 | (821 780) |
| Rentrées nettes de fonds | 2 747 884 | 907 162 |
| *ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT* | | |
| Immobilisations | (588 451) | (409 475) |
| Cessions d'immobilisations | 3 623 | 172 |
| Sorties nettes de fonds | (584 828) | (409 303) |
| Augmentation nette de l'encaisse et des dépôts à terme | 2 163 056 | 497 859 |
| Encaisse et dépôts à terme au début | 3 793 535 | 3 295 676 |
| Encaisse et dépôts à terme à la fin | 5 956 591 | 3 793 535 |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## BILAN

AU 31 JANVIER 2004

| | 31-01-2004 | 31-12-2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| *ACTIF* | | |
| Actif à court terme | | |
| Encaisse | 115 591 | 5 535 |
| Dépôts à terme, taux variant entre 1,65 % et 3,30 %, échéant à différentes dates jusqu'en janvier 2005 | 5 841 000 | 3 788 000 |
| Débiteurs (note 5) | 696 553 | 1 238 841 |
| Stock | 21 670 | 33 411 |
| Frais payés d'avance | 149 809 | 196 090 |
| | 6 824 623 | 5 261 877 |
| Immobilisations (note 6) | 634 505 | 1 201 671 |
| Frais de premier établissement (note 7) | | 1 092 842 |
| | 7 459 128 | 7 556 390 |
| *PASSIF* | | |
| Passif à court terme | | |
| Créditeurs (note 8) | 1 024 843 | 1 056 738 |
| Revenus reportés | 4 777 151 | 4 934 665 |
| | 5 801 994 | 5 991 403 |
| *ACTIFS NETS* | | |
| Investis en immobilisations | 634 505 | 1 201 671 |
| Non affectés | 1 022 629 | 363 316 |
| | 1 657 134 | 1 564 987 |
| | 7 459 128 | 7 556 390 |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Jean St-Gelais
Président-directeur général
Autorité des marchés financiers

Linda Levasseur
Directrice générale de l'administration
et des services à l'industrie
Autorité des marchés financiers

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

**AU 31 JANVIER 2004**

## 1 - STATUTS ET NATURE DES ACTIVITÉS

Institué par la Loi sur la distribution de produits et services financiers adoptée le 19 juin 1998, le Bureau des services financiers a pour mission de veiller à la protection du public en ce qui a trait à la distribution de produits et services financiers dans les domaines soumis à son autorité, soit: l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourse d'études.

Selon la Loi, le Bureau des services financiers est une personne morale. Il n'est pas un organisme public, un organisme gouvernemental ou une entreprise du gouvernement au sens de la Loi sur l'administration financière, de la Loi sur le ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et de la Loi sur le Vérificateur général.

Lorsque certaines dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont entrées en vigueur, les biens, droits et obligations du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages ont été transférés au Bureau des services financiers.

En vertu de la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (L.R.Q., c. A-7.03), l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, connue aussi sous le nom de l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée l'Autorité), regroupe depuis le 1er février 2004, plusieurs organismes d'encadrement de l'industrie financière et de protection du public:

- Bureau des services financiers (BSF)
- Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF)
- Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)
- Inspecteur général des institutions financières, secteur institutions financières (IGIF)
- Régie de l'assurance-dépôt du Québec (RADQ)

Ainsi, en remplaçant ces organismes, l'Autorité en a acquis les droits et assumé les obligations. Jusqu'à ce que l'Autorité ait pris en charge les activités des organismes fusionnés, chacun de ces organismes a poursuivi ses opérations régulières d'application des lois.

## 2 - ORGANISME CONTRÔLÉ NON CONSOLIDÉ ET OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Jusqu'à la fusion, le Bureau des services financiers exerçait un contrôle sur le Fonds d'indemnisation des services financiers en nommant les membres du conseil d'administration de ce dernier en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Il établissait également le règlement intérieur du Fonds d'indemnisation des services financiers et édictait des règlements régissant l'administration et l'admissibilité d'une réclamation. Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour mission et responsabilités d'administrer les sommes qui y sont déposées et d'indemniser les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds dont un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut être tenu responsable dans le cadre de ses activités. La responsabilité de statuer sur l'admissibilité des réclamations revient au Fonds d'indemnisation des services financiers. De plus, il décidait des dépenses requises pour son fonctionnement.

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des services financiers sont disponibles sur demande. Les états financiers condensés du Fonds d'indemnisation des services financiers aux 31 janvier 2004 et 31 décembre 2002 et pour les exercices terminés à ces dates sont les suivants:

| | 31-01-2004 | 31-12-2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| **Situation financière** | | |
| Total des actifs | 7 299 923 | 7 531 985 |
| Total des passifs | 10 431 963 | 4 317 719 |
| Actifs nets (négatifs) | (3 132 040) | 3 214 266 |
| | 7 299 923 | 7 531 985 |

| | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| **Résultats des activités** | | |
| Total des produits | 2 583 793 | 2 794 107 |
| Total des charges | 8 930 099 | 2 397 412 |
| Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges | (6 346 306) | 396 695 |

Le Bureau des services financiers a mis à la disposition du Fonds d'indemnisation des services financiers, des ressources humaines, des immobilisations et des espaces locatifs. Au cours de l'exercice, le Bureau des services financiers a chargé une somme de 425 324 $ (595 486 $ en 2002) pour l'utilisation de ces ressources dont 327 489 $ a été présenté en réduction du poste salaires à l'état des produits et charges. Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités des organismes et ont été mesurées à la valeur d'échange, soit la valeur établie et acceptée par les parties. Au 31 janvier 2004, le Fonds d'indemnisation des services financiers devait une somme de 40 423 $ (74 899 $ en 2002) relativement à ces services.

De plus, le Bureau des services financiers perçoit les cotisations des inscrits au Fonds d'indemnisation des services financiers en son nom. Au 31 janvier 2004, le Bureau des services financiers avait un solde de cotisations à remettre au Fonds d'indemnisation des services financiers de 21 060 $ (42 939 $ en 2002).

## 3 - CONVENTIONS COMPTABLES

### Estimations comptables

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction de l'organisme doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que l'organisme pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

### Évaluation du stock

Le stock, principalement composé de manuels de formation, est évalué au moindre du coût et du coût de remplacement, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

### Placements temporaires

Les placements temporaires sont évalues au moindre du coût et de la valeur marchande.

### Amortissements

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes suivantes :

| | |
|---|---|
| Mobilier et équipement de bureau | 5 ans |
| Équipement informatique, logiciels, développement informatique et matériel de formation | 3 ans |
| Améliorations locatives | Durée restante des baux |

### Constatation des produits

*Revenus de cotisations*

Les revenus de cotisations sont comptabilisés sur base d'exercice. Les montants facturés pour une période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

*Revenus autres que les cotisations*

Les revenus autres que les cotisations sont comptabilisés au moment où la fourniture est livrée ou le service rendu.

## 4 - INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

| | 31-01-2004 (13 mois) | 31-12-2002 (12 mois) |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| Débiteurs | 542 288 | (1 081 375) |
| Stock | 11 741 | 68 108 |
| Frais payés d'avance | 46 281 | 32 818 |
| Créditeurs | (31 895) | (618 872) |
| Revenus reportés | (157 514) | 777 541 |
| | 410 901 | (821 780) |

## 5 - DÉBITEURS

| | 31-01-2004 | 31-12-2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| Cotisations | 491 204 | 1 116 869 |
| Fonds d'indemnisation des services financiers | 19 363 | 31 960 |
| Chambre de la sécurité financière | | 2 163 |
| Autres | 185 986 | 87 849 |
| | 696 553 | 1 238 841 |

## 6 - IMMOBILISATIONS

| | | | 31-01-2004 |
|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Coût non amorti |
| | $ | $ | $ |
| Mobilier et équipement de bureau | 180 328 | 102 938 | 77 390 |
| Équipement informatique et logiciels | 1 003 567 | 882 469 | 121 098 |
| Développement informatique | 1 575 755 | 1 139 738 | 436 017 |
| | 2 759 650 | 2 125 145 | 634 505 |

| | | | 31-12-2002 |
|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Coût non amorti |
| | $ | $ | $ |
| Mobilier et équipement de bureau | 472 596 | 252 613 | 219 983 |
| Équipement informatique et logiciels | 921 554 | 705 372 | 216 182 |
| Développement informatique | 1 299 728 | 861 637 | 438 091 |
| Matériel de formation | 363 140 | 182 984 | 180 156 |
| Améliorations locatives | 275 879 | 128 620 | 147 259 |
| | 3 332 897 | 2 131 226 | 1 201 671 |

Le poste de développement informatique inclut une somme de 272 545 $ pour des immobilisations ne faisant pas l'objet d'amortissement étant donné qu'elles étaient en cours de développement.

## 7 - FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT

| | 31-01-2004 | | |
|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Coût non amorti |
| | $ | $ | $ |
| Frais de premier établissement | – | – | – |

| | 31-12-2002 | | |
|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Coût non amorti |
| | $ | $ | $ |
| Frais de premier établissement | 3 139 883 | 2 047 041 | 1 092 842 |

## 8 - CRÉDITEURS

| | 31-01-2004 | 31-12-2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| Comptes fournisseurs et frais courus | 989 212 | 900 968 |
| Chambre de la sécurité financière | 9 473 | |
| Chambre de l'assurance de dommages | 26 158 | 155 770 |
| | 1 024 843 | 1 056 738 |

## 9- ENGAGEMENTS

L'organisme s'est engagé d'après des contrats de location échéant à différentes dates jusqu'en 2007 à verser une somme de 101 488 $ pour la location de ses bureaux situés à Québec de même que pour la location d'équipement de bureau. Les paiements minimums exigibles pour les quatre prochains exercices s'élèvent à 75 168 $ en 2004, 10 552 $ en 2005 et 2006 et 5 216 $ en 2007.

Par ailleurs, en vertu d'un régime enregistré d'épargne retraite collectif, le Bureau des services financiers s'est engagé à verser un montant égal à la contribution de l'employé répondant aux conditions de contribution de l'employeur jusqu'à concurrence de 6 % du salaire annuel de l'employé. La charge de l'exercice relative à ces contributions est de 257 632 $ (213 661 $ en 2002).

## 10 - JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

L'encaisse, les dépôts à terme, les débiteurs et les créditeurs sont des instruments financiers dont la juste valeur se rapproche de la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

# AVIS AU LECTEUR

Nous avons compilé l'état des produits et charges du Bureau des services financiers pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2003, à partir des renseignements fournis par la direction. Nous n'avons procédé ni à une vérification ni à un examen et nous n'avons pris aucune autre mesure pour nous assurer de l'exactitude et de l'intégralité de ces renseignements. Le lecteur doit garder à l'esprit que cet état risque de ne pas convenir à ses fins.

Raymond Chabot Grant Thornton

Comptables agréés

Québec
Le 25 mars 2004

# ÉTAT DES PRODUITS ET CHARGES

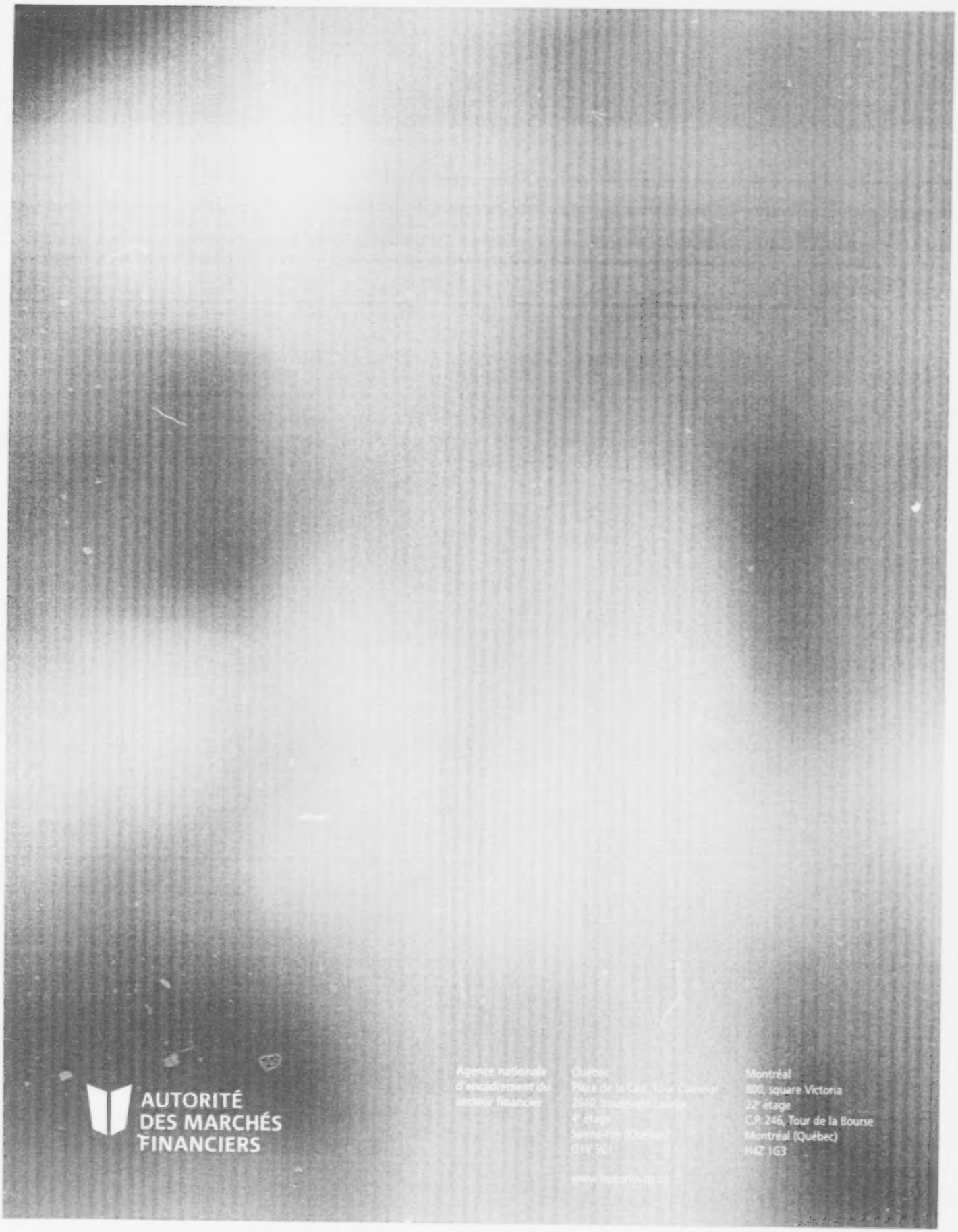
DE LA PÉRIODE DE DOUZE MOIS TERMINÉE LE 31 DÉCEMBRE 2003
(NON VÉRIFIÉ - VOIR AVIS AU LECTEUR)

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| **Produits** | | |
| Cotisations | 8 143 745 | 7 115 372 |
| Études de dossiers | 821 368 | 862 446 |
| Ventes de manuels et de formulaires | 626 569 | 686 333 |
| Examens | 726 544 | 658 372 |
| Autres services | 136 321 | 160 419 |
| Honoraires des Chambres | 192 727 | 124 235 |
| Cotisation spéciale FIAP | | 100 451 |
| Frais d'administration FISF | 20 933 | 68 031 |
| Analyse des guides de distribution | 107 648 | 62 090 |
| Redevances - Centre collégial de formation à distance | 8 242 | 5 600 |
| Intérêts | 141 912 | 68 391 |
| | 10 926 009 | 9 911 740 |
| **Charges** | | |
| Salaires | 4 911 690 | 5 109 561 |
| Charges sociales | 890 825 | 899 917 |
| Jetons des administrateurs | 26 800 | 30 400 |
| Jetons des membres des comités | 27 500 | 24 500 |
| Charges locatives | 612 555 | 567 306 |
| Coûts des manuels et formulaires vendus | 210 126 | 268 568 |
| Poste et messagerie | 244 545 | 226 734 |
| Frais de formation | 21 968 | 24 155 |
| Services professionnels externes | 511 990 | 167 797 |
| Fournitures de bureau et papeterie | 162 518 | 166 007 |
| Télécommunications | 164 826 | 150 537 |
| Frais de déplacement | 148 220 | 142 221 |
| Examens des candidats | 101 783 | 100 877 |
| Taxes et permis | 76 387 | 84 165 |
| Entretien et réparations | 85 361 | 79 607 |
| Publication et communications | 40 968 | 61 844 |
| Assurances | 68 126 | 49 822 |
| Traduction | 27 936 | 29 675 |
| Créances douteuses | 970 | 27 235 |
| Location d'équipements | 22 090 | 21 699 |
| Cotisations professionnelles | 23 042 | 20 233 |
| Publicité | 4 794 | 16 088 |

## ÉTAT DES PRODUITS ET CHARGES (SUITE)

DE LA PÉRIODE DE DOUZE MOIS TERMINÉE LE 31 DÉCEMBRE 2003
(NON VÉRIFIÉ - VOIR AVIS AU LECTEUR)

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| | $ | $ |
| Quote-part aux organismes pancanadiens | | 9 908 |
| Charges administratives au FISF | (57 912) | (159 578) |
| Frais relatifs à la loi | 144 660 | (3 407) |
| Frais bancaires | 71 425 | 66 927 |
| Amortissement des immobilisations | 697 402 | 872 637 |
| Amortissement des frais de premier établissement | 624 482 | 624 482 |
| Perte (gain) sur la cession d'immobilisations | (297) | 282 |
| | 9 864 780 | 9 680 199 |
| Excédent des produits par rapport aux charges | 1 061 229 | 231 541 |



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

Agence nationale
d'encadrement du
secteur financier

Québec
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier
4e étage
Sainte-Foy (Québec)
G1V 5C1

www.lautorite.qc.ca

Montréal
800, square Victoria
22e étage
C.P. 246, Tour de la Bourse
Montréal (Québec)
H4Z 1G3